الرضا الوظيفى للعاملين

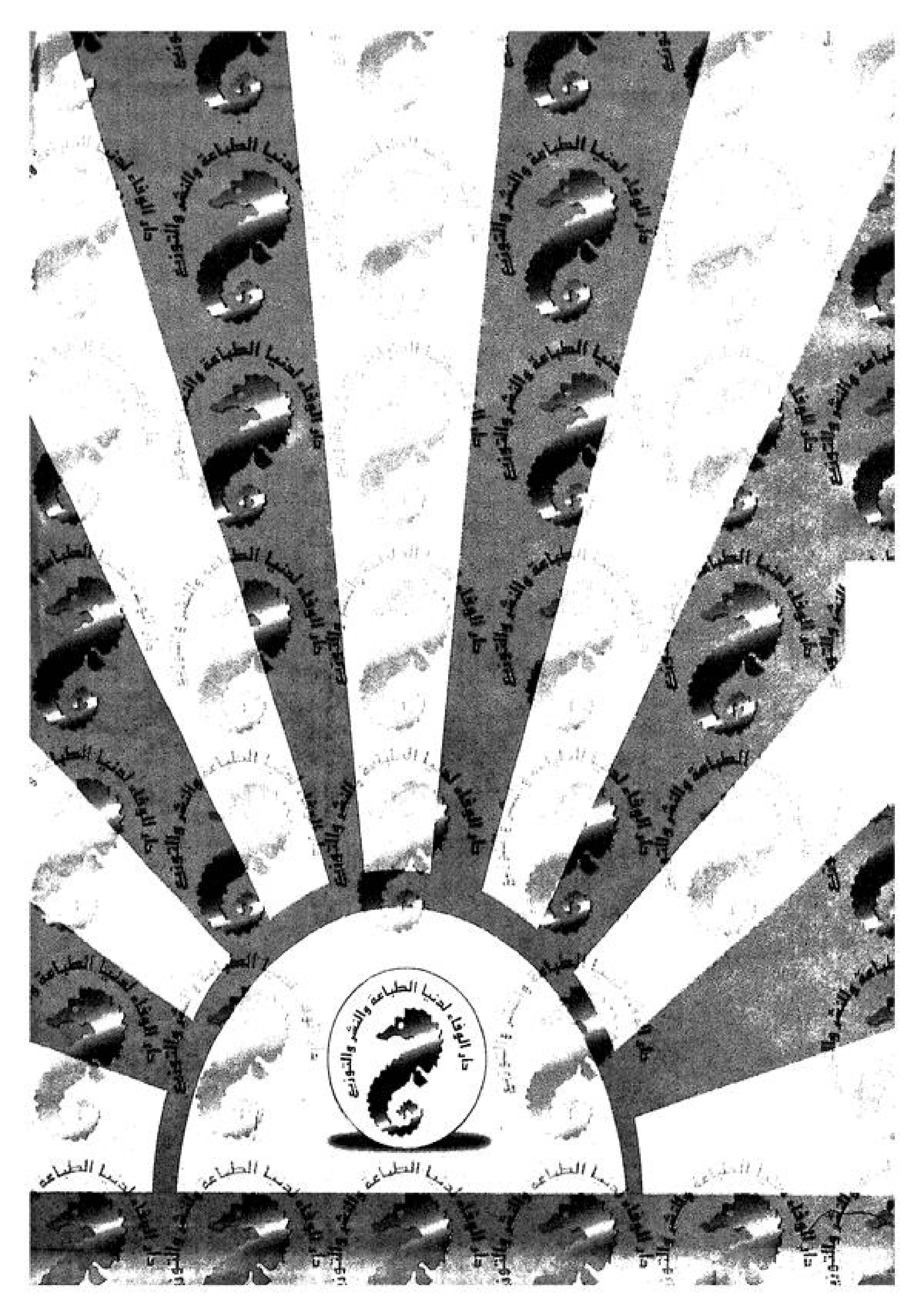
من منظور الخدمة الإجتماعية

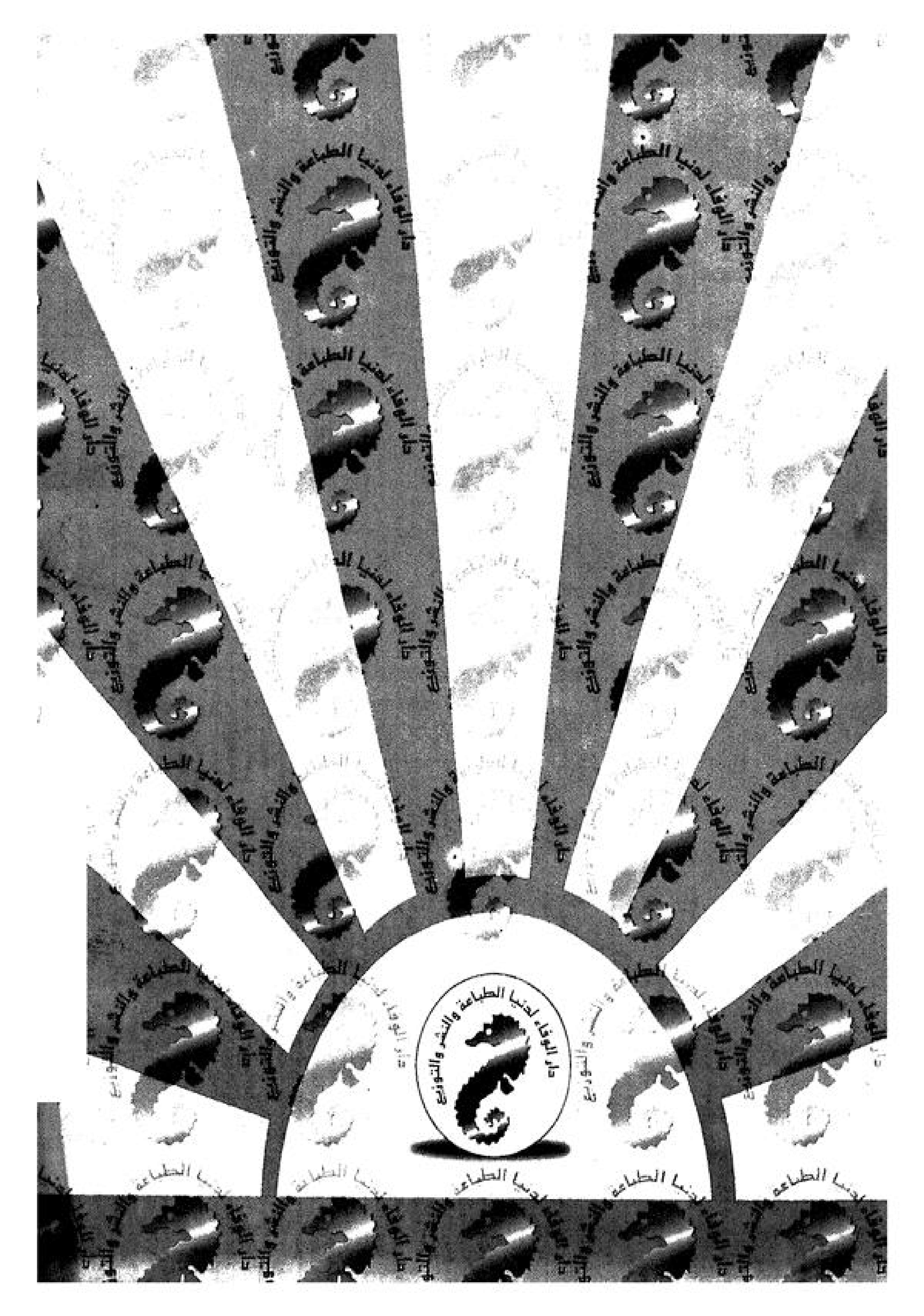
دكتورة

فايزة محمد رجب بهنسى



تليفاكس ٥٢٧٤٤٣٨٠ / ٠٣ - الإسكندرية


دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع


دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع

الرضا الوظيفي للعاملين
من منظور الخدمة الاجتماعية

دكتور
فايزه محمد رجب بهنسي

الطبعة الأولى
2011

الناشر
دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر
تليفاكس : 5274438 – الإسكندرية



بسم الله الرحمن الرحيم
﴿ وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ ﴾
صدق الله العظيم
سورة التوبة من الآية (105)



المقدمة

مقدمة الدراسة :

لا شك أن العمل يعتبر من العناصر الأساسية للإنتاج، كما يعتبر أساساً للتقدم والرقى فى أى مجتمع على اختلاف أنواعه، حيث يعُد مصدراً للدخل والرزق سواءً للفرد أو الأسرة أو المجتمع.

ومن هنا بدأت الدول على اختلاف أنواعها بالاهتمام بفئة العمال وذلك من خلال إصدار التشريعات والقوانين التى تنظم حصول الأفراد على عمل يناسبهم لمواجهة مشكلة البطالة، حيث اتبعت مصر سياسات متعددة لتشغيل الخريجين فى أعمال مختلفة منها سياسية تشغيل الشباب فى صورة عمالة مؤقتة، وبالرغم من أهمية هذه السياسة التى أتبعتها الدولة لحل مشكلة البطالة إلا أن سياسة تشغيل الخريجين فى صورة عمالة مؤقتة تواجههم العديد من المشكلات منها مشكلة عدم الرضا عن العمل وعدم الرضا عن نوع العمل والأجر وعدم الرضا عن العلاقة بين الرؤساء والزملاء.

ومهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية بوجه عام وكذلك طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق هذه المهنة تحاول دراسة المشكلات المرتبطة بفئة العمالة المؤقتة عن طريق استخدام نموذج التركيز على المهام للحد من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لهذه الفئة وذلك عن طريق دراسة تجريبية قامت الباحثة بإجرائها وتقع الدراسة فى بابين رئيسيين :

الباب **الأول** والخاص بالإطار النظرى للدراسة ويقع فى أربعة فصول، يتناول الفصل الأول مشكلة الدراسة والدراسات السابقة وأهميتها وأهدافها وفروضها ومفاهيمها، أما الفصل الثانى فيختص بالرضا الوظيفى كآلية لزيادة الإنتاج ويشمل مظاهر الرضا الوظيفى وعدمه وكذا نظرياته والمشكلات المرتبطة به وأيضا الرضا عن العمل من المنظور الإسلامى ودور خدمة الجماعة معها. أما الفصل الثالث فيهتم بمناقشة نموذج التركيز

على المهام من حيث النشأة والأساس النظرى والمبادئ والخصائص والاستراتيجيات والأساليب الفنية لتطبيقه فى خدمة الجماعة ويتضمن الفصل الرابع دور خدمة الجماعة فى مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته فيشمل هذا الفصل أهم المشكلات وكذا العوامل المسببة لهذه المشكلات ودور أخصائى الجماعة فى مساعدة الشباب على مواجهتها.

أما **الباب الثانى** ويشمل الدراسة الميدانية ونتائجها وينقسم إلى فصلين، الفصل الخامس ويشمل الإجراءات المنهجية للدراسة من حيث النوع والمنهج والأدوات، وبرنامج التدخل المهنى وينتهى هذا الفصل بخطوات إجراء التجربة وضوابطها، أما الفصل السادس فيتضمن نتائج الدراسة الميدانية الكمية والكيفية وينتهى بمناقشة وتحليل هذه النتائج.

وفى نهاية الدراسة تعرض الباحثة المراجع المستخدمة سواء باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية ثم الملاحق التى تضمنتها الدراسة وأخيراً ملخص الدراسة باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية.

وتسأل الباحثة الله أن تكون قد أصابت فى دراستها، وعلى الله قصد السبيل.

الباحثة




الباب الأول

الإطار النظرى للدراسة

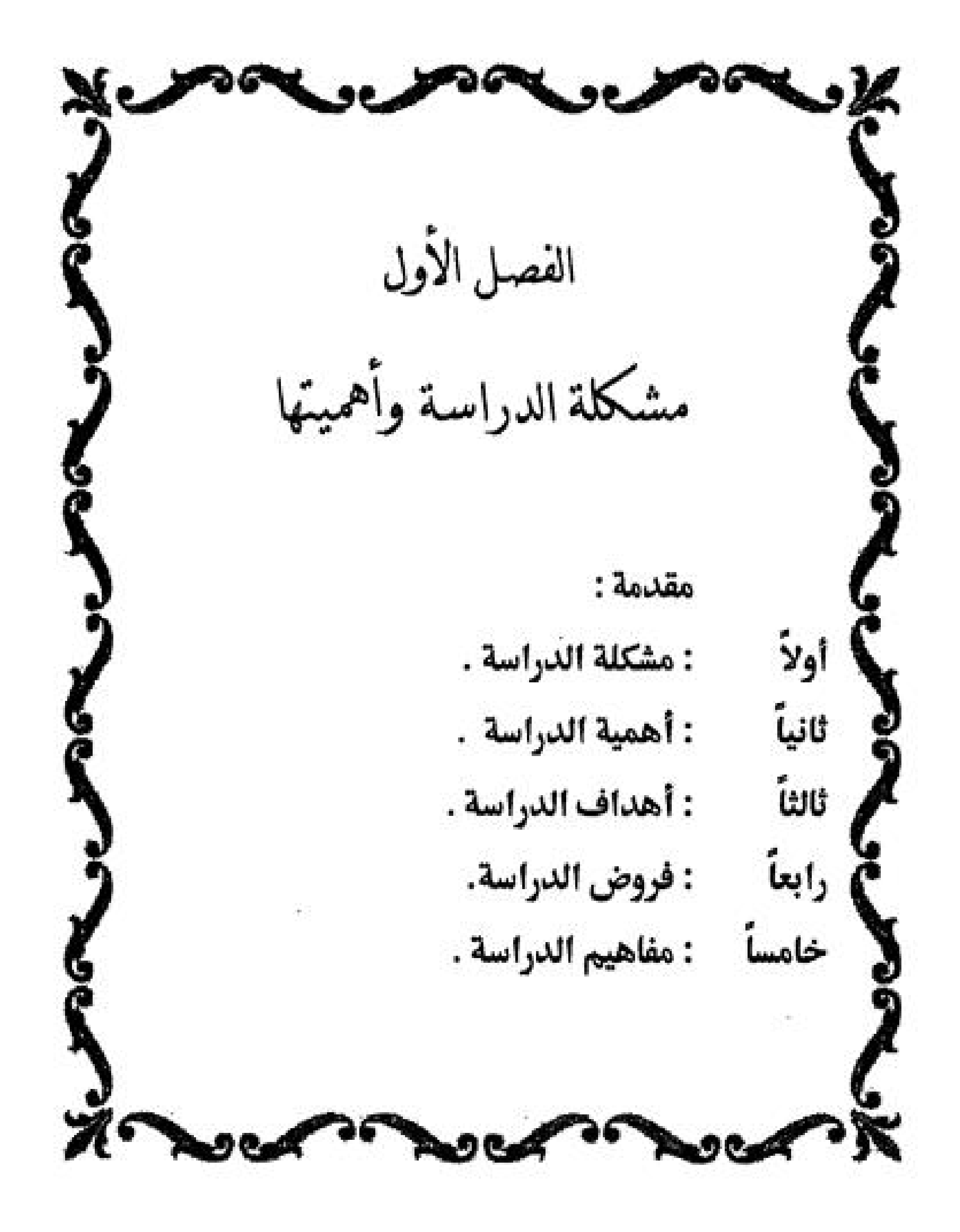
الفصل الأول : **مشكلة الدراسة وأهميتها .**

الفصل الثانى : **الرضا الوظيفى .**

الفصل الثالث : **نموذج التركيز على المهام .**





الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة :

أولاً : مشكلة الدراسة .

ثانياً : أهمية الدراسة .

ثالثاً : أهداف الدراسة .

رابعاً : فروض الدراسة.

خامساً : مفاهيم الدراسة .

مقدمة :

تسعى الدول النامية لإيجاد استراتيجيات فعاله لتنمية الموارد البشرية تحتوى على الطرق اللازمة للخلاص من مشاكل النقصان والزيادة على السواء، وذلك عن طريق إيجاد المهارات الضرورية والأساسية وتوفير فرص العمل المنتجة للقوى غير المستخدمة أو دون المستوى الأمثل للاستخدام.

ومثل هذه الاستراتيجيات تتمثل فى التعليم الوافر والتدريب الفعال والحوافز المناسبة فى إطار المنظمات أو المؤسسات فهى تعنى عملية إدارية مستمرة تتطلب تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية والبحث عنها وترغيبها فى العمل واختيار أفضلها وتدريبها على العمل وحثها على الاستمرار فيه وعدم التسرب منه(1).

والعمل يعتبر عنصراً أساسيا من عناصر الإنتاج وأساس التقدم والنهوض بأى مجتمع يحقق العديد من المزايا المادية للفرد التى تتمثل فى كونه مصدراً للرزق والدخل ولأسرته التى يقوم بإعالتها، كما أنه يحقق فى نفس الوقت العديد من المزايا المعنوية كالشعور بالذات والكيان من خلال ما يؤديه من عمل(2).

والرضا الوظيفى قضية لها أهميتها فى حياة الأفراد والجماعات ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساساً لتوافقه النفسى والاجتماعى ويرتبط ذلك بالنجاح فى العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعة.

---

(1) محمود أحمد مرسى: دور التعليم العالى فى إعداد الكفاءات من القوى العاملة فى مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد الثالث عشر – العدد الرابع، الكويت، 1985، ص131.

(2) عرفات زيدان: الدافعية للإنجاز فى العمل وتصور مقترح لدور طريقة خدمة الفرد فى زيادتها، بحث منشور، المؤتمر العلمى الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2000، ص 248.

وعدم الرضا الوظيفى لعينة البحث الراهن عن عملهم قد ترجع إلى أسباب متعددة منها ما يرتبط بعدم رضاه عن الأجر أو عدم رضاه عن نظرة المؤسسة له فهى نظره متدنية بالنسبة لزملائه فى العمل أو قد يرجع عدم رضاه من الخوف الذى ينتابه لتركة العمل بعد فترة وهنا تظهر المشكلات العديدة لدى هذه الفئة وتحاول الباحثة استخدام نموذج التركيز على المهام من خلال التكنيكات المختلفة والأساليب الفنية للتخفيف من الآثار السلبية لهذه الفئة .

أولاً : مشكلة الدراسة :

تهدف عملية التنمية لإحداث تغييراً أساسياً فى البناء الاجتماعى والعمل على استخدام الإمكانيات الاقتصادية والبشرية أفضل استخدام بما فى ذلك من تغيير الموجهات الفكرية والقيمية وبناء القوة فضلاً عن إحداث التغيير فى المواقف الاجتماعية السلبية وتنمية الاتجاهات الإيجابية وتدعيم العمليات الأساسية التى تساهم فى تكوين المواطن الصالح، وتهدف التنمية إلى الإعداد والاهتمام بالمواطن المصرى فى ضوء قيم جديدة تتطلبها المرحلة الجديدة للمجتمع .

وتسعى التنمية سواء الشاملة أو فى بعض الجوانب الخاصة إلى تحقيق التغيير الاجتماعى المرغوب.(1)

لذلك يعد الإنسان هو القيمة الأساسية فى كل زمان ومكان، كما أنه العنصر الأساسى والعامل الرئيسى لتحقيق التنمية التى ينشدها المجتمع، وتعكس العمالة الفعالة المنتجة والقوة البشرية النشطة العاملة فى أى مجتمع

---

(1) نصيف فهمى منقريوس : الاتصال فى المجالات الاجتماعية والتنمية، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى ، 2004 ، ص 37

مدى ما يتمتع به هذا المجتمع من قوة وتقدم لتحقيق أهداف المجتمع المختلفة.[1]

فالبطالة إحدى المشكلات الهامة بل المشكلة الأولى التى تواجه الشباب وتهدد مستقبله وبالتالى تعتبر هذه المشكلة إحدى القضايا الهامة التى تواجه المجتمع بمختلف مؤسساته وهيئاته، فهى تحتل أهمية خاصة نظراً لاستمرار وجودها على الرغم من كثرة المحاولات للحد منها، كذلك كثرة المشكلات الناجمة عنها.

فينظر للبطالة على أنها وجود زيادة فى قوة العمل تلتهم كل فرص العمل الموجودة أو الحالة التى يكون فيها الفرد لدية القدرة على العمل والرغبه فيه ويبحث عنه ولايجده مما يؤدى إلى نقص فى إشباع الحاجات والاعتماد على النفس.[2]

ومن هنا بدأت الدول المختلفة ومنها مصر تهتم بالعمالة وذلك من خلال إصدار التشريعات التى تنظم أحكام حصول الأفراد على عمل مناسب وذلك لمواجهة مشكلة البطالة، واتبعت جمهورية مصر العربية سياسة تشغيل الخريجين فى التخصصات المختلفة وذلك كأحد مسئولياتها المختلفة ولكن ازداد معدل البطالة فى مصر حتى وصل إلى 9%[3] وهذا جعل الدولة تتجه للتعامل مع مشكلة البطالة بإصدار تشريعات جديدة لتعيين الخريجين فى

---

(1) محمد شفيق : التنمية الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1990 ، ص 327.

(2) حسنى إبراهيم الرباط : الأساليب التخطيطية لمواجهة مشكلة البطالة ، كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان، المؤتمر العلمى السادس عشر، 2003 ، ص 512.

(3) إبراهيم عوض : الأبعاد الديموجرافية والاقتصادية والاجتماعية لسوق العمل فى مصر وتوقعات العرض من قوة العمل حتى عام 2007 ، ج1، كتاب مجلة العمل ، 2002، ص6.

أعمال مختلفة فى صورة عماله مؤقتة وهذا يتم من خلال عقود عمل وهو ما يعرف بالعمالة المؤقتة والتى نظمها القانون رقم 112 لسنه 2003م.

وينظر للإنتاج بأنه الجهد الواعى الذى يبذله الإنسان لتمويل المـوارد المتاحة وإيجاد منفعة ما فى صورة خدمة أو سلعة تشبع حاجـة أو أكثـر، وللإنتاج عناصر متعددة أهم هذه العناصر هو عنصر العمل.([1])

ونظراً لأهمية العمل فإن المؤسسات المختلفة تحاول تحقيـق رغبـات الأفراد الذين يعملون فيها ، حيث أن هذه الرغبات تؤثر على سلوكيات الفرد بطرق مختلفة تؤدى فى النهاية إلى شعور الفرد بالرضا عن العمل أو عـدم الرضا عنه.([2])

والعمالة المؤقتة كنسق فرعى فى تنظيم القوى العاملة ، تواجهها العديد من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى والتى من أهمهـا مـشاعر عدم الرضا عن العمل ونوعيته، وعدم الرضا عن الأجر، وعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء وكذلك عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

هذا والرضا الوظيفى له أبعاد متعددة أغلبها يدور حول مشاعر الفـرد ودرجة رضائه عن عمله، وتحدث حالة الرضا هذه عندما يجد العامل توافقاً بين خصائص عمله ورغباته، أى التناسب بين توقعات الفرد عـن وظيفتـه وبين العائد الذى يمكن أن يحصل عليه من هذه الوظيفة.([3])

---

(1) نظيمة أحمد سرحان : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى وحماية البيئـة ، القـاهرة ، المركز الريادى للنشر والتوزيع، 2004 ، ص 19.

(2) إبراهيم بسيونى : إدارة وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية، المكتب الجـامعى الحـديث، 1997 ، ص : 85 .

(3) عبد المنعم عبد الحى : علم الاجتماع الصناعى ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحـديث ، 1992 ، ص : 293 .

ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفى من الأهــداف الأولــى لإدارة القــوى العاملة بمؤسسات العمل، ذلك لأن عدم الرضا عن العمل يــؤثر علــى أداء المنظمات الصناعية مثل ترك الخدمة، الغياب، ضــعف الإنتــاج ، ضــعف الانتظام فى العمل.([1])

ويعتبر الرضا الوظيفى من الركائز الأساسية الذى يــوفر الاســتقرار الوظيفى والبيئة المناسبة للعامل فتساعد على أداء عمله على أكمــل وجــه وبأعلى فعالية ممكنة، هذا ويرتبط الرضا الوظيفى بالزملاء وجماعة العمــل والرؤساء، فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك أثرا طيباً فى نفسية الفرد وتساهم فى رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من انتمائه إلى بيئة العمل.([2])

وقامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية للتعرف على بعض المؤثرات السلبية للعمالة المؤقتة والتى ترتبط بالرضا الوظيفى معتمدة فى ذلك علــى استمارة استبيان([*]) كأداة لجمع البيانات ، وطبقت هذه الدراسة بإدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة على عينة من العاملين المــؤقتين وعددهم (20) عامل.

وجاءت نتائج هذه الدراسة كالتالى :

---

(1) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعيــة، 1985 ، ص : 169 .

(2) محمد سليمان البندرى ، عدنان الشيخ يوسف : طبيعة العلاقات الشخصية بــين المــديرين والمعلمين وعلاقتها مع الرضا الوظيفى لمعلمى المرحلة الثانوية فى سلطنة عمان والأردن، بحث منشور ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، ج3 ع 3، جامعة البحــرين، 2002، ص: 95 .

(*) ملحق رقم (1) استمارة الإستبيان الخاصة بالدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (1)

يوضح استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية نحو بعض المؤثرات السلبية المرتبطة بالرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة

(ن= 20)

م	المتغير	نعم	%	لا	%	الترتيب
1	الرضا عن الأجر	2	0.10	18	0.90	1
2	الرضا عن العلاقة بالرؤساء	7	0.35	13	0.65	3
3	الرضا عن الإشراف	13	0.65	7	0.35	6
4	الرضا عن العلاقة بالزملاء	9	0.45	11	0.55	4
6	الرضا عن نوع العمل	5	0.25	15	0.75	2

يتضح من الجدول السابق أن هناك بعض المؤثرات السلبية للعمالة المؤقتة فيما يرتبط بالرضا الوظيفى حيث جاءت فى الترتيب التالى :

- عدم الرضا عن الأجر وجاءت نسبته (90%) من عينة الدراسة ثم جاء عدم الرضا عن نوع العمل فى الترتيب الثانى بنسبة (75%) تلى ذلك عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء بنسبة (65%) من عينة الدراسة وجاء عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء فى الترتيب الرابع بنسبة (55%) من عينة الدراسة، ثم جاء الرضا عن الإشراف فى الترتيب الأخير بنسبة (35%) من عينة الدراسة.

ومن جهة أخرى تناولت أيضاً دراسات عربية وأجنبية موضوع الرضا الوظيفى ومشكلاته لدى العمالة المؤقتة سواء التى ارتبطت بدراستها بصورة مباشرة أو غير مباشرة فمنها ما يرتبط بالرضا الوظيفى ومنها ما يرتبط بالعمالة المؤقتة وكذلك دراسات ترتبط بنموذج التركيز على المهام ومنها :-

أولاً : دراسات خاصة بالرضا الوظيفي :

الدراسة الأولى : دراسة هودجس اليزابيث Hodges , Elizabeth ،1991 :([1]) بعنوان (صراع الأدوار والرضا الوظيفى) :

وكان هدف هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى الرضا الوظيفى، وافترضت هذه الدراسة أن هناك عوامل تؤثر فى الرضا الوظيفى، مثل صراع الدور، والعوامل التنظيمية بالمنظمة، ومستوى الخدمات، التى يحصل عليها، العامل ودرجة الضغوط المهنية ، التى يتعرض لها كمؤشر للاستجابات وبذلك تكون الدراسة محددة للعلاقة بين المستوى-التنظيمى للمؤسسة والمتغيرات الشخصية وتأثير ذلك على الرضا الوظيفى ـــ وقد أجريت على عينة من العاملين بمجال الخدمات الإنسانية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تدعيم الاحتياجات والخدمات التى يحصل عليها العامل بالمنظمة يكون له دور فى تحسين مستوى الرضا الوظيفى، كما أن الضغوط وصراع الدور يؤثر بصورة أكثر من المتغيرات الشخصية على مستوى الرضا الوظيفى.

الدراسة الثانية : دراسة عواطف فيصل الأبيارى2003 : ([2])بعنوان : (الدعم الاجتماعى وأثرة على الرضا الوظيفى للعاملين فى العمل الاجتماعى بالمؤسسات الحكومية والأهلية) :

([1]) Hodges –c. Elizabeth : Role Conflict And Role Ambiguity on job Satisfaction , University of texas , phD, Diss , Abst , 1991 .

([1]) عواطف فيصل الابيارى : الدعم الاجتماعى وأثرة على الرضا الوظيفى للعاملين فى العمل الاجتماعى بالمؤسسات الحكومية والأهلية ، المؤتمر العلمى السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2003.

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير متغير الدعم الاجتماعى على الرضا الوظيفى وبالتالى تعزيز دور الدعم الاجتماعى فى حالة ما إذا كان هناك تأثير إيجابى على الرضا الوظيفى.

طبقت الدراسة على عينة عشوائية من مجموعة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم حصرهم من خلال المؤسسات الحكومية والأهلية ثم أخذ عدد(644) أخصائى وتمت المقابلات الشخصية من قبل بعض الباحثين المدربين باستخدام استمارة استبيان لجمع المعلومات .

واعتمدت الدراسة على مقياس الدعم الاجتماعى وأيضا مقياس الرضا الوظيفى وتوصلت الدراسة إلى أن العمل فى وزارة التربية والتعليم يأتى فى المقام الأول ووزارة العمل والشئون الاجتماعية ثم وزارة الصحة العامة ثم تأتى وزارات أخرى بنسب قليلة جداً .

الدراسة الثالثة: دراسة شيس وين وآخرون – Chess wayne . et.al.، 1991 :([1]) بعنوان (عن الرضا الوظيفى والضغوط النفسية هل ثمة خلاف).

واستهدفت الدراسة تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفى والضغوط النفسية وتضمنت الدراسة مجموعة من العوامل المرتبطة بالجوانب الشخصية والعوامل التنظيمية المرتبطة بسياسات المؤسسة واعتمدت الدراسة على استخدام الاستبيان عن الخدمات والجوانب الشخصية وما يرتبط بالمهارة والتنافس والصراع القيمى وهذا إلى جانب المتغيرات التنظيمية .

واستخلصت الدراسة أن ثمة ارتباط بين الضغوط والخدمة للعملاء والضغوط النفسية هذا إلى جانب المتغيرات التنظيمية والتى ترتبط بالرضا الوظيفى أكثر من ضغوط العمل مع العملاء.

---

(1) Chess , wayne (et.al). Job Satisfaction And burnout : Is Here A Difference , journal of Applied Social Sinces Vol (15) 1991 Sur – Sum , P2.

الدراسة الرابعة: دراسة وايمر ويستون Woymer R.weston، 1995:[1]

بعنوان : العمل وعلاقته بالرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين فى جورجياً.

استهدفت هذه الدراسة تحليل ووصف وتفسير للعلاقة بين استقلالية العمل والرضا الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين وطبقت هذه الدراسة على عينة مقدارها (371) من الأخصائيين الاجتماعيين بولاية جورجيا وكانت متغيرات الدراسة مرتبطة بالنوع ومستوى الدخل والسن وجماعات العمل ، واعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان ومقياس الرضا الوظيفى ومقياس الاستقلالية فى العمل كأدوات لجمع البيانات وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مؤشرات ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين استقلالية العمل والرضا الوظيفى لدى الأخصائيين الاجتماعيين .

الدراسة الخامسة : دراسة على عبد السلام ، 2001 : ([2]) بعنوان (أساليب التوافق النفسى والاجتماعى مع أخطاء الحياة اليومية وعلاقاتها بالرضا عن العمل)

استهدفت الدراسة التعرف على أساليب التوافق النفسى والاجتماعى وإبراز دوره فى التغلب على أخطاء الحياة اليومية التى تواجه العاملين فى العمل فى تحقيق التوازن النفسى والاجتماعى لهم وإبراز دور متغير الرضا عن العمل لدى العاملين فى النجاح وفى مواجهة مشكلات العمل وتمت الدراسة على عينة من العاملين الذين يستخدمون أساليب التوافق النفسى والاجتماعى وقوامها (50) عاملاً وعينة من العاملين الذين لايستخدمون

---

(1) Woymer - Weston : A study of work Autonomy And Job- Satisfaction of Social Workers In Georgia , Atlanta univ ., ph. D, Diss , Abst, 1995.

(2) على عبد السلام : أساليب التوافق النفسى والاجتماعى مع أخطاء الحياة اليومية وعلاقاتها بالرضا عن العمل، القاهرة، الهيئة العامة للكتاب ، مجلة علم النفس، العدد (16)، 2001، ص18.

أساليب التوافق النفسى والاجتماعى للتغلب على أخطاء الحياة اليومية وقوامها (50) عاملاً.

واعتمدت على استخدام مقياس التوافق الشخصى والاجتماعى للراشدين ومقياس الرضا عن العمل .

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق فى أساليب التوافق النفسى والاجتماعى لدى العينة التى تستخدم أساليب التوافق النفسى والاجتماعى .

الدراسة الثامنة : دراسة كيرس أليس Kersey Alice 1998 :([1]) بعنوان (الرضا وعدم الرضا الوظيفى والولاء التنظيمى بين المجتمعات القائمة على تنمية الشباب):

سعت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الشباب الذى يعمل لبعض الوقت والشباب الذى يعمل بصفة دائمة فى ولاية فلوريدا بأمريكا فى منظمات المجتمع المدنى .

أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (494) من الشباب واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات ذات دلالة معنوية فى طبيعة العمل والرضا عن نوعه ومستوى التمويل وكذلك عدم الرضا عن مستوى القيادة والإشراف بالمنظمات .

ثانياً : دراسات خاصة بالعمالة المؤقتة :-

الدراسة الأولى : دراسة وجية الدسوقى ، 1994 : ([2]) بعنوان (العلاقة بين التدخل المهنى للأخصائى الاجتماعى وزيادة التكيف الاجتماعى للعمال منخفضى الإنتاج).

---

(1) Kersey Alice : job-Satisfaction, Dissatisfaction and Career Commitment Among Community Based youth Development , ph, D, Diss Abs, Uniu . florid , 1998 .

([2]) وجية الدسوقى : العلاقة بين التدخل المهنى للأخصائى الاجتماعى وزيادة التكيف الاجتماعى للعمال منخفضى الإنتاج، رسالة دكتوراه غير منشورة ، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، 1994.

هدفت الدراسة إلى محاولة تجريب برنامج التدخل المهنى للأخصائى الاجتماعى لمعرفة مدى فاعلية هذا البرنامج فى تحقيق التكيف الاجتماعى للعمال منخفضى الإنتاج وتنتمى الدراسة إلى الدراسات التجريبية باستخدام المنهج التجريبى وتمت على عينة مكونة من (34) من العمال منخفضى الإنتاج واستخدمت الأدوات المقابلة والمناقشات الجماعية والسجلات الخاصة بالعمال ،.مقياس التكيف الاجتماعى ، مقياس الكفاءة الإنتاجية .

وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهنى مع الجماعات التجريبية يؤدى إلى التكيف الاجتماعى للعمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية معهم عن المجموعة الضابطة .

الدراسة الثانية: دراسة جونوس جورج Gonos George ، 1994 :(1)

بعنوان (عن اجتماعية العلاقات لدى العمالة المؤقتة).

اتجهت الدراسة إلى تحليل البناء الوظيفى للعمالة المؤقتة كعامل وعلاقته بصاحب العمل من خلال تحليل للعلاقات والتشريعات الخاصة بالعمالة المؤقتة منذ عام (1950) وذلك تم فى ولاية (نيوجرسى).

واعتمدت الدراسة على أدوات منها الملاحظة بالمشاركة والمقابلات وتحليل السجلات الحكومية للعمالة المؤقتة ، وتوصلت الدراسة فى النهاية إلى ضرورة إصدار التشريعات وتعديلها بما يتلائم ويتوافق مع العمالة المؤقتة وآلية السوق وذلك من خلال المساعدة فى المصروفات دون دفع أى أجور من قبل العمالة المؤقتة لتوظيفهم كعمالة دائمة .

الدراسة الثالثة: دراسة روجرزكرسيس Rogers . J . Karsas ، 1995:(2) بعنوان (الاغتراب لدى العمالة المؤقتة وعلاقته بالخبرة المهنية) .

---

(1) Gonos George : A Sociology of the Temporary Employment Relationship, ph . D., Diss, Abst Univ of N. J ., 1994

(2) Rogers . J . Karsas : Experience And Structure of Alienation in temporary Employment Journal Article , univ of California , U.SA May, 1995 .

حاولت الدراسة التعرف على درجة ومستوى الاغتراب لدى هذه الفئة من العمالة المؤقتة ومدى الارتباط بالخبرة المهنية من حيث الاغتراب عــن العمل والآخرين والذات .

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (13) من العاملات ما بــين (23-60) عاماً يعملون كعمال مؤقتين فى مؤسستين وتوصلت الدراســة إلــى أن العلاقة بالمؤسسة لدى العمالة المؤقتة قد أعطت درجة للعزلة والاغتراب لدى تلك الفئة وما أرتبط بها من خبرات فى الفترة المحددة للعمل فكانوا أكثر ميلا للانسحاب وعدم المشاركة فى الأعمال التى تسند إليهم .

الدراسة الرابعة: دراسة جكريس كلود Jocrhis . A . claude ، 1997:[(1)]

بعنوان (تأثير العمالة المؤقتة على سوق العمل)

وكان هدفها معرفة درجة النمو للعمالة المؤقتة وتاريخها ومدى تــأثير العاملين من العمالة المؤقتة من حيث مستوى التعليم والخبرات المختلفة على سوق العمالة وذلك من خلال تحليل تاريخ العمالة المؤقتة . وقد اتضح مــن خلال هذه الدراسة انخفاض نسبة العمالة المؤقتة مقارنــة بالعمالــة الدائمــة وأيضاً انخفاض مستوى الخبرات لديهم بسوق العمل مقارنة بالعمالة الدائمة..

الدراسة الخامسة : دراسة حسام الغلبان ، 2003 : ([2]) بعنــوان (دراســة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الــوظيفى بــين العمالــة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعى لهم).

---

(1) Jocrhis . A . Claude : Effects of Employment History on Labor Market , ph .D, Diss , Abst , Univ ., of urbon Champaign , 1997 .

([2]) حسام محمد الغلبان : دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفى بين العمالة المؤقتــة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعى لهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمــة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2003 .

استهدفت الدراسة التعرف على مشكلات الرضـا الـوظيفى للعمالـة المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضـا الـوظيفى والأداء الاجتماعى لكلا النوعين من العمالة وكانت الدراسة تنتمى إلى نمط الدراسات الوصفية واستخدمت منهج المسح الاجتماعى بنوعيـه المـسح الاجتمـاعى الشامل والمسح الاجتماعى بالعينة ، واعتمدت الدراسة على مجموعـة مـن الأدوات منها صحيفة بيانات، مقيـاس الرضـا الـوظيفى ، مقيـاس الأداء الاجتماعى وقد طبقت الدراسة على عينة من العمالة المؤقتة والدائمة بمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود فروق بين العمالة المؤقتة والدائمة فى الرضا عن الأجر لصالح العمالة الدائمة ووجود فروق بين العمالة المؤقتة والدائمة فى الرضا عـن العلاقـة الرأسية والأفقية لصالح العمالة الدائمة وكذلك أشارت الدراسة إلـى وجـود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفى والأداء الاجتماعى للعمالة الدائمة أكثـر منها للعمالة المؤقتة .

الدراسة السادسة : دراسة عبد الناصف شـومان ، 2004 : ([1]) بعنـوان (فعالية خدمة الفرد الجماعية فـى تنميـة المـسئولية الاجتماعية كأحد واجبـات المواطنـة لـدى العمالـة المؤقتة).

واستهدفت الدراسة اختبار فعالية برنامج التدخل المهنى مـن منظـور خدمة الفرد الجماعية لتنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة وهـذه الدراسة تنتمى إلى نمط الدراسات التجريبية واعتمدت على المنهج التجريبى

([1]) عبد الناصف يوسف شومان : فعالية خدمة الفرد الجماعية فى تنمية المسئولية الاجتماعيـة كأحد واجبات المواطنة لدى العمالة المؤقتة ، جامعة القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية فرع الفيوم ، المؤتمر العلمى الخامس عشر ، مايو 2004 .

باستخدام القياس القبلى البعدى لجماعة تجريبية واحدة من العمالة المؤقتة واعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات أهمها المقابلات خاصة الفردية والجماعية ، مقياس المسئولية الاجتماعية وطبقت هذه الدراسة على عينة قدرها عشرة أفراد من العاملين وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :-

إن ممارسة خدمة الفرد الجماعية قد ساهمت فى تنمية المشاركة لدى العمالة المؤقتة وساهمت أيضاً فى تنمية الاهتمام لدى هذه الفئة فى حين أنها لا تساهم بدرجة واضحة فى تنمية بعد الفهم لديهم وخلاصة نتائج هذه الدراسة أن هناك فعالية لبرنامج التدخل المهنى فى تنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة .

ثالثاً : دراسات خاصة بنموذج التركيز على المهام :-

الدراسة الأولى : دراسة محمد سيد فهمى ، 1995 : [1] بعنوان (استخدام نموذج التركيز على المهام فى تهيئة الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهن)

واستهدفت الدراسة تجريب أحد النماذج الحديثة لمعرفة مدى ملاءمته للمجتمع المصرى فى علاج إحدى المشكلات التى فرضتها متغيرات العصر الحديث وهى جناح الأحداث ومدى تحقيق التوافق الاجتماعى للمفرج عنهم والذى يساعدهم على تحسين الأداء وتكوين علاقات طيبة من خلال هذا النموذج .

([1]) محمد سيد فهمى : استخدام نموذج التركيز على المهام فى تهيئة الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهن ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المؤتمر العلمى الثامن ، مارس 1995 .

وتنتمى إلى نمط الدراسات التجريبية التى تستهدف اختبار العلاقة بين متغير مستقل (نموذج التركيز على المهام) ومتغير تابع (تهيئة الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الإفراج عنهم) ، واستخدمت المنهج التجريبى وكان التجريب ينسحب على أساس نموذج تجربة الحالة الفردية ، وطبقت الدراسة على عينة قوامها "ستة عشر" حالة من الجانحات المودعات بجمعية الإسكندرية لرعاية الفتيات والمتوقع الإفراج عنهن وقد قسمت هذه العينة إلى مجموعتين تتكون كل مجموعة من ثمان حالات سميت الأولى بالجماعة التجريبية والثانية بالجماعة الضابطة .

واعتمدت على مجموعة من الأدوات أهمها المقابلات ـ السجلات الخاصة بالفتيات ـ مقياس التوافق الاجتماعى.

وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة نموذج التركيز على المهام وتهيئة المفرج عنهن من الجانحات للتوافق مع البيئة هذا وقد وضح أن هناك علاقة إيجابية بين الممارسة لنموذج التركيز على المهام وتدعيم الاتجاه نحو الأمانة ، وأيضاً وجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتعزيز القدرة على تحمل المسئولية ، ووجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج والقدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الإيجابية ، بالإضافة أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتدعيم الاتجاه نحو الصدق ، وأخيراً وجود علاقة إيجابية بين ممارسة النموذج وتدعيم الذات وهذه النتائج توضح فاعلية النموذج فى تهيئة الجانحات المفرج عنهن للتوافق مع البيئة وقد استفادت الباحثة من التكنيكات والأساليب المستخدمة فى هذه الدراسة لصالح الدراسة الراهنة .

الدراسة الثانية : دراسة هدى أحمد كمال ، 1998 : [1]بعنوان (استخدم نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية)

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها التعرف على إذا ما كان نموذج التركيز على المهام عند استخدامه مع جماعات الشباب يساعد على تحقيق أهداف التنمية البيئية ، وأيضاً مساعدة الشباب على فهم وإدراك مفهوم التنمية البيئية وإكسابهم مجموعة من المهارات وتنتمى إلى نمط الدراسات التجريبية المقارنة بين الجماعة التجريبية والجماعة الضابطة .

واعتمدت على مجموعة من الأدوات أهمها مقياس اتجاه الشباب نحو تحقيق أهداف التنمية البيئية، استمارة مراجعة المهام والخاصة بنموذج التركيز على المهام ، التقارير الدورية ، وقد طبقت الدراسة بمركز شباب عابدين على عينة عشوائية من شباب المركز تتراوح أعمارهم ما بين (18-30 عاماً) عددهم 30 شاباً قسمت إلى جماعتين كل جماعة مكونة من 15 شاباً سميت الأولى بالجماعة التجريبية والثانية بالجماعة الضابطة .

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق بين القياسيين القبلى والبعدى للجماعة التجريبية ويرجع ذلك إلى تأثير التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام، لم توجد أى فروق بين القياسيين القبلى والبعدى للجماعة الضابطة، وجود فروق بين القياس البعدى للجماعتين التجريبية والضابطة وهذا يرجع إلى أثر نموذج التركيز على المهام .

([1]) هدى أحمد كمال : استخدم نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية، دراسة تجريبية مقارنة بمركز شباب عابدين ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1998 .

الدراسة الثالثة : دراسة نورهان منير حسن فهمى ، 2001 : ([1]) بعنوان (استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين).

استهدفت الدراسة التعرف على فاعلية التدخل المهنى لأخصائى خدمة الجماعة باستخدام نموذج التركيز على المهام فى تنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، وأيضاً من بين أهداف هذه الدراسة فاعلية النموذج فى تنمية المهارة فى تكوين العلاقات الاجتماعية للمكفوفين وكذلك فاعلية النموذج فى تنمية مهارة السيطرة على المشاعر وتنمية مهارة التفاعل داخل المواقف الجماعية وتنمية مهارة الاعتماد على الذات.

وتنتمى إلى نمط الدراسات التجريبية بهدف اختبار العلاقة بين متغير مستقل وهو (التركيز على المهام) وآخر تابع وهو (تنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين).

واستخدمت الدراسة المنهج التجريبى معتمدة على التصميم الخاص بتكوين مجموعتين، واحدة تجريبية والأخرى ضابطة هذا واعتمدت على مجموعة من الأدوات منها استمارة ملاحظة – التقارير الدورية – مقابلات فردية مع الأعضاء – مقابلات مع المتخصصين، السجلات والملفات الخاصة بالأعضاء – والمهارات الاجتماعية.

وقد طبقت هذه الدراسة بمعهد النور بمدينة بنها لرعاية المكفوفين على عينة قوامها (18) فردًا من المكفوفين المقيمين بهذا المعهد وتوصلت إلى نتائج أن أهمها وجود علاقة إيجابية بين استخدام نموذج التركيز على المهام وتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين.

([1]) نورهان منير حسن فهمى : استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، المؤتمر العلمى الرابع عشر ، مارس 2001، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة فى الآتى :

1- التعرف على البرنامج العام للتدخل المهنى ومدى الاستفادة لتحقيق الهدف العام وهو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العمل وتحديد الفرق بينه وبين برنامج التدخل المهنى للدراسة.

2- أيضا استفادت الباحثة من الدراسات السابقة فى كيفية عرض مشكلة الدراسة وفروضها وأهميتها ومفاهيمها والأدوات المستخدمة والتصميم المنهجى للدراسة ومعرفة الأسلوب الأمثل لهذه الدراسة .

3- التوصل إلى استخدام أهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة من وسائل تعبير ومنهج علمى يمكن الاعتماد عليه فى برنامج التدخل المهنى وخاصة استخدام الباحثة لنموذج التركيز على المهام وهذا النموذج يعتمد على النظرية الحرة فى العمل المهنى .

وانتهت الباحثة من خلال تحليل الدراسات السابقة بمجموعة من المؤشرات أهمها:

1- تتوقف اتجاهات العاملين نحو العمل المؤقت وفقاً لنوع العمل حيث أن نوع العمل يؤثر على الحياة الأسرية والشخصية . وهذا ما أكدت عليه دراسة (شيس ويل وآخرون 1991) فى أن هناك نقص فى درجة الاهتمام والمشاركة لدى العاملين المؤقتين بشكل ينعكس على مستوى الأداء وتحمل المسئوليات والواجبات الخاصة بالحياة الأسرية .

2- أكدت بعض الدراسات على أن العمالة المؤقتة يمكن أن تحسن من أدائها كلما كان هناك نوع من الرضا على المهنة التى يشغلونها ومستوى الأجور التى يتقاضونها وهذا ما أكدته دراسة (على عبد السلام 2002).

3- أشارت بعض الدراسات أن عدم الرضا الوظيفى يرتبط بمشكلات عديدة منها عدم الرضا عن طريقة ونوعية العمل وكذلك عدم الرضا عن

مستوى القيادة والإشراف بالمؤسسات وهذا ما أكدته دراسة (كيرس اليس ، 1998).

4- وأوضحت بعض الدراسات أن العمالة المؤقتة تواجهها العديد من المشكلات والتى من بينها عدم الرضا عن الأجر وعدم الرضا عن نوعية العمل وعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء والرؤساء وعدم الرضا عن نظام الترقى والإشراف وكذلك عدم الشعور بالأمان فى العمل وهذا ما أكدته دراسة (حسام الغلبان 2003).

ومن الطرح السابق تتضح أهمية دراسة هذه الفئة من العمالة حيث أن غالبية المؤسسات فى المجتمع المصرى فى الآونة الراهنة فى بعض الأحيان تعتمد على العمالة المؤقتة ، ولذا يجب تكاتف غالبية المهن للتخفيف من الآثار السلبية للمشكلات التى تواجه هذه الفئة وتؤثر على مستوى أداءها الاجتماعى .

والخدمة الاجتماعية تعتبر أحدى هذه المهن التى يمكن لها أن تتصدى للعديد من المشكلات للحد منها أو التخفيف من آثارها، فهى مهنة تستهدف تحقيق التوافق ما بين الفرد والمجتمع الذى يعيش ويحيا فيه والعمل على استثمار طاقات الإنسان من أجل النهوض بالمجتمع.[1]

وتعتبر طريقة العمل مع الجماعات إحدى الطرق التى يستخدمها المجتمع لتحقيق التغيير سواء بالنسبة للفرد أو الجماعة أو المجتمع.[2]

---

(1) إبراهيم بيومى مرعى وآخرين : تنمية المجتمعات الريفية وجهود الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1982 ، ص : 10 .

(2) محمد بهاء بدر الدين : اتجاهات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجتمع المصرى، المؤتمر العلمى الثامن، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 16-18 مارس 1995، ص : 434 .

فهذه الطريقة تقوم أساساً على استخدام إمكانـــات الفــرد والجماعــة والمجتمع والمؤسسة لتنمية الأفراد وذلك من خلال الخبرات الجماعية حيــث تركز على الجماعة كأداة لإحداث التغيير المطلوب.([1])

وفى الأونة الراهنة ومع تزايد واتساع مشكلات الحيــاة الاجتماعيــة المعاصرة أخذت طريقــة خدمة الجماعة تولى اهتمام بأنماط متنوعــة مــن القضايا لم تكن محل اهتمام من قبل ، فأهداف خدمة الجماعة لم تعد أهــدافاً خاصة بالترويح وشغل أوقات الفراغ ولم تعد أهدافاً علاجية بل تعدت ذلــك وأصبح هدفها الأساسى تقوية الشعور وخلق الاتجاهات التى تسمح بالتعاون مع الآخرين وتنميه القيم العامة فى المجتمع .([2])

وتستخدم هذه الطريقة فى سبيل تحقيق أهدافها نماذج واتجاهات متعددة من بين هذه النماذج هو نموذج التركيز على المهام .

ويعتبر نموذج التركيز على المهام من النماذج التى تعتمد على فكــرة العلاج القصير بالإضافة إلى أنه نموذج انتقائى لا يعتمد على تكنيك علاجى بعينه، وإنما ينتقى التكنيكات التى تتناسب مع المشكلة التى يتم التعامل معها، واستخدم هذا النموذج فى كل من طريقة خدمة الفرد وطريقة خدمة الجماعة ففى خدمة الفرد استخدم مع النزاعات الزوجية ، واستخدم كذلك مع مــشكلة تعاطى العقاقير المخدرة، وأيضاً استخدم مع المشكلات الأسرية، وفى طريقة خدمة الجماعة استخدم فى تحقيق أهداف التنمية البيئية كما استخدم فى تنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، هذا وإن كان هذا النموذج قد جــاء بنتــائج طيبة فى هذه الدراسات سواء فى مجال خدمة الفرد أو مجال خدمة الجماعة

---

(1) إبراهيم بيومى مرعى : ، عدلى سليمان : خدمة الجماعة وعملياتها المهنية والتطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ،1993، ص 33

(2) ماجدة كمال علام : طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجــامعى الحــديث، 1990 ، ص 101.

إلا أنه مازال فى حاجة إلى إعادة تجريب واستخدام مع مشكلات أخرى وذلك حتى تثبت لياقته العلمية ويمكن الاعتماد على النتائج التى يتم التوصل إليهـا من خلال استخدامه .

ومن الطرح السابق يرجع لختيار الباحثة إلى نموذج التركيـز علـى المهام فى مجال العمالة المؤقتة للتخفيف من الآثار السلبية المترتبـة علـى الرضا الوظيفى لهذه الفئة باستخدام تكنيكات وأساليب مهنية مـع المهـارات اللازمة فى تطبيق هذه الأساليب حتى يتم مواجهة هذه الآثار حيث أنه جـاء بنتائج طيبه مع كثير من المشكلات وهذا ما توضحه الباحثة فى المبـررات التالية :

1- أن جميع الأعمال التى يقوم بها أعضاء الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج يمكن بنظره علمية أوسع تعريفهـا علـى أنهـا مهـام محورية أو أساليب تساعدهم على تحقيق أهدافهم فى النمو والتغيير.
2- ولقد تم بالفعل استخدام المهام المحورية فى العمل مع الجماعات منذ نشأة الطريقة ولو أنها قد تم استخدام مضمونها تحت مسميات أخرى مثـل توزيع الأدوار والمسئوليات – العمل الجماعى المشترك.
3- المهام المحورية واجبة التنفيذ فى أبسط تعريفاتها هى إطلاق واسـتقلال الطاقات المتاحة والكامنة للعملاء إلى أقصى حد ممكن وكذا إكـسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع المشكلات الحاليـة والمـستقبلية وهـذه الأهداف هى جوهر العمل مع الجماعات.([1])

وتأسيساً على ما سبق تحددت مشكلة الدراسة فى العنوان التالى :-

([1]) هدى أحمد كمال : استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهـداف التنمية البيئية، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، 1998 ن ص 46.

استخدام نموذج التركيز على المهام فى طريقة خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة.

ثانياً : أهمية الدراسة :

ترجع أهمية الدراسة إلى :

1- أن هذه الدراسة تتناول قطاعاً من قطاعات المجتمع له أهميته فى البناء والتنمية وهو قطاع الشباب المتمثل فى العمالة المؤقتة ومحاولة استثمار قدراتهم وإمكانياتهم فى المجالات التنموية .

2- الكشف عن بعض المؤشرات التى تساعد فى بناء القوى العاملة وإعدادها .

3- يأتى الاهتمام بهذه الدراسة الراهنة محاولة تحقيق التنمية المجتمعية مما يتفق وأهداف المؤسسات والهيئات وأهداف الدولة .

4- ندرة الدراسات التى أجريت على العمالة المؤقتة بالخدمة الاجتماعية عامة وبطريقة خدمة الجماعة خاصة رغم أنها مجال خصب لإجراء الدراسات والبحوث ، ولدراستها فوائد متعددة أهمها أن هذه الفئة إذا نالت نصيبها من الرعاية ستكون ذات عائد إيجابى للمجتمع ومؤسساته المختلفة .

5- قد تساعد هذه الدراسة من خلال نتائجها القائمين على الإشراف والإدارة بالمؤسسات التى توجد بها عمالة مؤقتة فى الحد أو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى .

6- الزيادة المستمرة للبطالة وهذا ما أكدته البيانات الواردة فى التعداد للسكان الذى يجرى كل عشر سنوات أخرها عام 1996 يتراوح نسبتها 1.4 إلى 2 مليون .

ثالثاً : أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق هدف عام وهو : اختبار فاعلية نمــوذج التركيز على المهام فى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعــدم الرضــا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة .

وينبثق من الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :

1- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام فــى خدمــة الجماعــة فــى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل .
2- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام فــى خدمــة الجماعــة فــى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .
3- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام فــى خدمــة الجماعــة فــى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عــن العلاقــة مــع الرؤساء .
4- اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام فــى خدمــة الجماعــة فــى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عــن العلاقــة مــع الزملاء .

رابعاً : فروض الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على فرض رئيسى مؤداه :

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بــين اســتخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار الــسلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة".

وينبثق عن هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية :-

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار المرتبطــة بعدم الرضا عن نوع العمل.

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء .

4- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

خامساً : مفاهيم الدراسة :

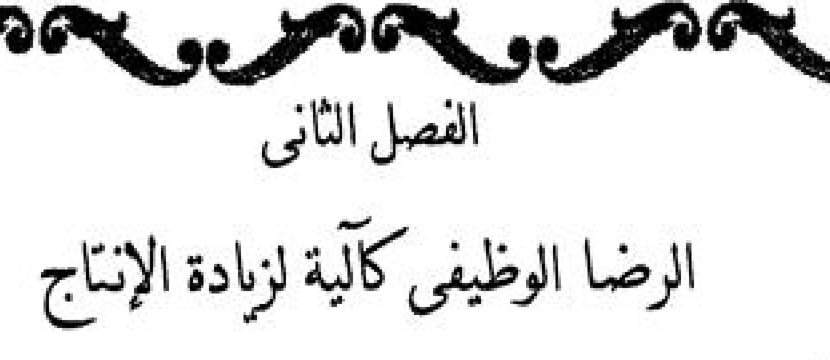
يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمر ضرورى فى كل بحث وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة كلما تمكن للباحث من التعبير عما يريده وكلما سهل على القراء الذين يتابعون البحث فى فهم ما يقول .

وتشتمل الدراسة على المفاهيم التالية :

1- مفهوم نموذج التركيز على المهام .(انظر فصل التركيز على المهام ص72)

2- مفهوم الرضا الوظيفى .(انظر فصل الرضا الوظيفى ص23)

3- مفهوم العمالة المؤقتة . (انظر ص40).



الفصل الثانى

الرضا الوظيفى كآلية لزيادة الإنتاج

تمهيد . .

أولاً : مفهوم الرضا الوظيفى .

ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفى وانعكاسه على الإنتاج .

ثالثاً : مظاهر عدم الرضا وانعكاسه على الإنتاج .

رابعاً : نظريات الرضا الوظيفى .

خامساً : المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى .

سادساً : مفهوم العمالة المؤقتة .

سابعاً : أهم المشكلات التى تهم الشباب فى الآونة الأخيرة وارتباطها بالعمالة المؤقتة .

ثامناً : مشكلة البطالة كأحد المشكلات الهامة وعرضها فى المفهوم الإسلامى.

تاسعاً : دور خدمة الجماعة مع مشكلات عدم الرضا الوظيفى .

عاشراً : الرضا عن العمل من المنظور الإسلامى .

خاتمة . .

تمهيد :

للعمل دور هام فى استمرار الحياة ونموها فهو ذو قيمة عظيمة بالنسبة للفرد والمجتمع، فالعمل للأفراد وسيلة رئيسية لإشباع حاجاتهم وتحقيق التوافق النفسى والاجتماعى، ففى العمل نقضى معظم الأوقات وبه يحقق الأفراد ذاتهم ويشعرون بقيمتهم وأهميتهم ويشاركون فى صناعة القرارات الخاصة بعملهم ويسهمون فى تنفيذ تلك القرارات.

ومما لا شك فيه أن الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفى يؤثر على الأداء بالنسبة للعمال، وعليه فالباحثة ستعرض فى بداية هذا الفصل مظاهر الرضا الوظيفى وانعكاسه على الإنتاج ومن هذه المظاهر زيادة معدل الأداء، إشباع الحاجات، معدل الحضور إلى العمل وتأثيره على العمل وكذلك العلاقة بين الرضا الوظيفى والرضا العام عن الحياة.

ثم نتطرق بعد ذلك بالحديث عن مظاهر عدم الرضا الوظيفى وتأثيره على الإنتاج والتى تتمثل فى غياب العاملين وسوء التوافق المهنى وأيضاً إصابات العمل والأمراض المهنية.

وبعد ذلك تتعرض الباحثة لنظريات الرضا الوظيفى وتفسير هذه النظريات وارتباطها بدراستها الراهنة، ثم تتعرض لتحليل المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى أيضا تحدثت الباحثة عن الرضا عن العمل من المنظور الإسلامى، وتختتم هذا الفصل بتوضيح دور خدمة الجماعة فى مواجهة مشكلات عدم الرضا الوظيفى وتستهدف من ذلك التعرف على أهمية الرضا الوظيفى كآلية لزيادة أداء العمل.

أولاً : مفهوم الرضا الوظيفى :

يشار إلى الرضا فى اللغة بأنه ضد السخط.(1) وفى اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التى تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة.(2)

---

(1) ابن منظور: لسان العرب ، ج1 ، بيروت ، دار صادر ، 1992 ، ص: 323.

(2) Webster : Ninth New Collegiate Dictionary , A Merriam, Webster - Inc , Publishers . U.S. A, 1984 , p. 1044 .

وفى قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضا بأنه عبارة عـن حالـة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه.([1])

كما ينظر إلى الرضا فى علم النفس بأنه الحالة الشعورية التى تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائيـة مـن الشعور التى توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجـات والرغبـات لـدى الفرد.([2])

ومفهوم الرضا يتضمن مجموعة من المحاور تشمل الشعور والتقبـل والتوقع وإشباع الحاجة.([3]) هذا ويشار إلى الرضا الوظيفى بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاءه عـن عملـه وأجـره وعلاقاته سواء مع رؤساءه أو زملاءه ، فهو يمثل سلوكاً ضمنياً يكمن فـى وجدان الفرد، ولهذا فالرضا الوظيفى يتحدد فى مجموعة مـن المؤشـرات كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقـة بـين العامـل وزملاءه وكلما كان العمل يحقق إشباعاً للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه.([4])

وتأسيساً على ما سبق أنه كلما انخفضت درجة رضاء الفرد عن عمله وأجره وعلاقاته الرأسية والأفقية سوف تنخفض درجة رضا الفرد الـوظيفى

(1) Walman B : Dictionary Of Behavioral Science , London , Macmillan , 1973 , p. 389 .

(2) أسعد رزق: موسوعة علم النفس، بيروت، المؤسسة العربية للدراسـات والنـشر ، 1977، ص: 211.

(3) عدلى على طاحون : دراسة لدرجة رضا السكان المحليين عن العمل والمجتمـع المحلـى، القاهرة، معهد التخطيط القومى، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، ج6 ، ديسمبر 1998 ، ص : 135 .

(4) أمين فؤاد ، على حلوه : دراسات فى السلوك الإنسانى فى التنظيم ، ج2 ، القـاهرة، مكتبـة عين شمس ، 1988 ، ص ص : 63 – 74.

وتظهر ما يرتبط بعدم الرضا الوظيفى من مشكلات وما لها من آثار سـلبية من شأنها التأثير على الأداء الاجتماعى للفرد.

ويعرف نظرياً فى إطار الدراسة الراهنة بأنه " درجة عدم تقبل الفـرد لطبيعة ونوع العمل والعلاقات الرأسية والأفقية".

ويعرف إجرائياً فى إطار هذه الدراسة كما يلى :-

1- عدم التوافق مع طبيعة ونوع العمل.
2- عدم الرضا عن الأجر.
3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.
4- عدم التوافق مع طبيعة العلاقة مع الزملاء .

ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفى وانعكاسه على الإنتاج :-

هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفى، هذه المظـاهر مـع اختلافهـا وتعددها إلا أنها تؤثر بشكل إيجابى على العمل ومعدلاته، فالعامـل عنـدما يرضى عن العمل فذلك يجعل منه شخصاً قادراً على الأداء، ونوضح هـذه المظاهر فيما يلى:-

1- زيادة معدل الأداء :-

لمعدل الأداء أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كميـة معينة من وحدات الخدمات التى يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أى أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المـرتبط بهـذا الأداء، وهناك معدلات نوعية وتعنى وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معـين من الجودة والدقة والإتقان، وهناك معدلات كمية ونوعية وهذا المعدل هـو مزيج من النوعين السابقين إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عـدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معـين مـن الجـودة والإتقان.([1])

([1]) مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد، بيروت، دار الشرق للنشر والتوزيـع، 1990 ، ص: 102 .

وقد حدد الفكر الإدارى أن هناك اتجاه يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدى إلى زيادة الأداء ، وهناك اتجاه آخر يرى أن الأداء يؤدى إلى الرضا، واتجاه ثالث يرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين.([1])

ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة فى معدل الأداء لدى العاملين هى مظهر هام من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفى، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.

2- زيادة معدل الحضور :-

تشير بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية ، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدى إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل واشتراك أقل فى أنشطة نقابات العمال ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضاً.([2])

وبشكل آخر يمكن القول أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجبارياً وربما كان السبب فى ذلك أن الحضور عن العمل يمثل سلوكاً معيناً ، فإذا كانت توابع هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة فى تكرار الحضور إلى العمل لأن حضوره يتبعه حصوله على شئ إيجابى وهو كونه سعيداً فى جو العمل ، أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راض عن العمل وبالتالى فحضوره إلى العمل تتبعه عواقب سلبية.

---

(1) حامد احمد بدر : السلوك التنظيمى ، الكويت ، دار التعليم ، 1982 ، ص : 156 .

([2]) مصطفى نجيب شاويش : إدارة أفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 112 .

3- الرضا العام عن الحياة :-

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة، أى أن هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

ولبيان طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة ، يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر فى الرضا العام عن الحياة كما يتأثر به أيضاً ، وينبغى التمييز بين الرضا العام عن الحياة وبين ذلك الرضا الذى يكون مصدره العمل، وذلك الذى يكون مصدره الخبرات الأخرى فى الحياة، ورغم افتراض أن هناك علاقة تأثير متبادلة عن العمل والرضا العام عن الحياة ، إلا أن تأثير الرضا عن العمل فى الرضا العام عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العام عن الحياة فى الرضا عن العمل.([1])

ومما سبق يمكن القول حتى فى حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، فالرضا عن العمل له تأثير على عناصر أخرى مثل معدل الغياب والتفاهم مع العاملين وقلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد وكذلك يساعد على خلق مجتمع أفضل ذى نظرة محببة ومتفائلة للحياة .

ثالثاً : مظاهر عدم الرضا الوظيفى:

عرضت الباحثة فيما سبق مظاهر عديدة للرضا الوظيفى وكما أن هناك مظاهر للرضا الوظيفى تؤثر وتنعكس على الإنتاجية لدى العامل بطريقة إيجابية، إلا أن هناك مظاهر أخرى لعدم الرضا الوظيفى وهى

([1]) Keon & Mcdonald ; Job Satisfaction And life Satisfaction, An Empirical evaluation, N . Y , Prentice - Hall , 1982, p. 35 .

بدورها تمثل أبعاد سلبية تؤثر على الإنتاجية وستوضح مظاهر عدم الرضا الوظيفي وانعكاسها على العمل فيما يلى :-

1- التغيب عن العمل:-

تعتبر مشكلة التغيب عن العمل التخلف من أخطر المشكلات التى تؤثر على أداء العامل وإنتاجيته مما يؤدى إلى ضعف الكفاية الإنتاجية وزيادة تكلفة العمل وإعاقة التقدم الإنتاجي.

ويقصد بالتغيب عن العمل التخلف عن أداء العمل الموكول به العامل بدون سابق إنذار وما يترتب عليه من إرباك للعمل الذى يؤثر على الإنتاجية فى مجال العمل، وهناك عوامل كثيرة تؤدى إلى تغيب العامل عن عمله إما عدم ملائمة قدراته الجسمية مع نوع العمل أو إصابة العامل بمرض أو عجز أو عدم ملائمة مهارات العامل مع متطلبات العمل أو سوء معاملة الرؤساء والزملاء أو سوء بيئة العمل بالنسبة للعامل.([1])

ويؤثر التغيب عن العمل بدوره على معدل ساعات العمل المفقودة حيث يمثل التغيب عن العمل فقدان العمل لمعدل من الساعات التى تساعد فى نقص الإنتاج بالنسبة للعامل وبعبارة أخرى فإن التغيب عن العمل يمثل مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل وان هناك علاقة بين الرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه وتغيب أو حضور العامل إلى العمل والذى بدوره يؤثر على آراء العامل وإنتاجيته.

2- سوء التوافق المهنى :-

الفرد المتوافق هو الذى يستطيع أن يعيش حياة سعيدة ناجحة فى أسرته وعمله ومجتمعه ككل بما يحقق له التوازن المطلوب وهذا ما نسميه حسن

([1]) نظيمة أحمد سرحان وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى ومجال حماية البيئة، سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية، الكتاب الثانى، القاهرة، المركز الريادى للنشر والتوزيع بجامعة حلوان ، 2004 ، ص : 80 .

التوافق، أما سوء التوافق فهو عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجى بما يُشعر الفرد بأنه غير راضى عن نفسه ودائم الشكوى مع تعاسته فى الحياة.(1)

وينشأ سوء التوافق فى مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية وترجع إلى العامل نفسه من حيث اجتهاده أو استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله، كما ينشأ أيضاً من عيوب المنشأة التى يعمل بها أو من عيوب الجوانب المادية، وغالباً ما ينشأ سوء التوافق من تداخل العوامل الشخصية والخارجية بالإضافة إلى سوء التوافق الذاتى والاجتماعى، وماله من تأثير فعال وحاسم بالنسبة لسوء التوافق المهنى وسوء التوافق المهنى له مؤثرات عديدة منها ما يرتبط بسوء الإنتاج ونقصه أو التنقل من عمل إلى آخر أو التكاسل واللامبالاة بالعمل وأيضاً سوء العلاقات داخل العمل.(2)

ومما سبق يمكن القول أن سوء التوافق المهنى يعد من المظاهر الخاصة بعدم الرضا الوظيفى وهو أحد المشكلات التى تؤثر بالسلب على العامل وذلك بدوره يؤثر على الإنتاج ، فالعامل عندما يتعرض لسوء التوافق المهنى فذلك يعرضه إلى اللامبالاة ، وسوء العلاقات وبذلك يؤثر بدوره على أدائه لمهامه والأعمال التى توكل إليه وذلك يؤثر بدوره على معدل إنتاجيته.

3- إصابات العمل والأمراض المهنية :-

تعد إصابات العمل من المشكلات الهامة التى تعوق التقدم الصناعى حيث أنها تسبب للعامل إضراراً كثيرة مثل الإصابة بإعاقة أو تشوه يؤدى

---

(1) أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعى، القاهرة، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، 1981 ، ص : 447 .

(2) محمد سلامة غبارى ، أميرة منصور : المدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1991 ، ص : 86 .

إلى عجزه أو تعطله عن العمل وما يترتب على ذلك من مشكلات مثل ترك العمل وانخفاض الدخل واهتزاز مكانته فى الأسرة، كما قد يؤثر على علاقاته الاجتماعية بالآخرين من حوله، كذلك تؤثر على استقراره النفسى هذا بالإضافة إلى الآثار السلبية التى تترتب على صاحب العمل والمجتمع مثل فقدان العمال المهرة والمعدات والخامات وضياع ساعات العمل مما يقلل من الإنتاج.([1])

وهناك عوامل كثيرة تؤدى إلى إصابات العمل منها سرحان العامل أثناء العمل، واستهتار العامل أثناء تأديته لعمله وعدم التزامه بإتباع إجراءات الأمن وعدم ملائمة ظروف العمل وعدم توفر معدات الوقاية المهنية وكل ذلك قد يكون مرجعه عدم الرضا عن العمل.([2])

ومما سبق يمكن القول انه قد تكون إصابات العمل والأمراض المهنية مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل أو عدم الرضا الوظيفى فالرضا عن العمل يقلل من نسبة إصابات العمل والأمراض المهنية والعكس صحيح أن عدم الرضا عن العمل قد يجعل العامل فى حالة تسمح له بالسرحان فى العمل وتجعله أيضاً يستهتر بالعمل وهذا بدوره يؤدى إلى إصابات وأمراض مهنية مما ينعكس على الإنتاج.

رابعاً : نظريات الرضا الوظيفى :

1- نظرية تدرج الحاجات Needs Hierarchy Theory :-

طبقاً لهذه النظرية فإن دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقاً لتدرج هرمى مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها وهى([3]) :-

---

([1]) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية العمالية ، القاهرة ، مكتبة الإنجلو المصرية، 1996، ص : 192.

(2) نظيمة أحمد سرحان وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى وحماية البيئة ، سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الثانى ، نشر وتوزيع المكتب الريادى، جامعة حلوان، 2005 ، ص : 121 .

(3) مصطفى مصطفى كامل : إدارة المواد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص ص : 95 – 96.

(أ) الحاجات الفسيولوجية : وتتمثل فى الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرارية الحياة البشرية مثل الطعام ، الماء ، الهواء .

(ب) الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار : وهى الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان بكافة أنواعها واللازمة لبقائه واستمراره.

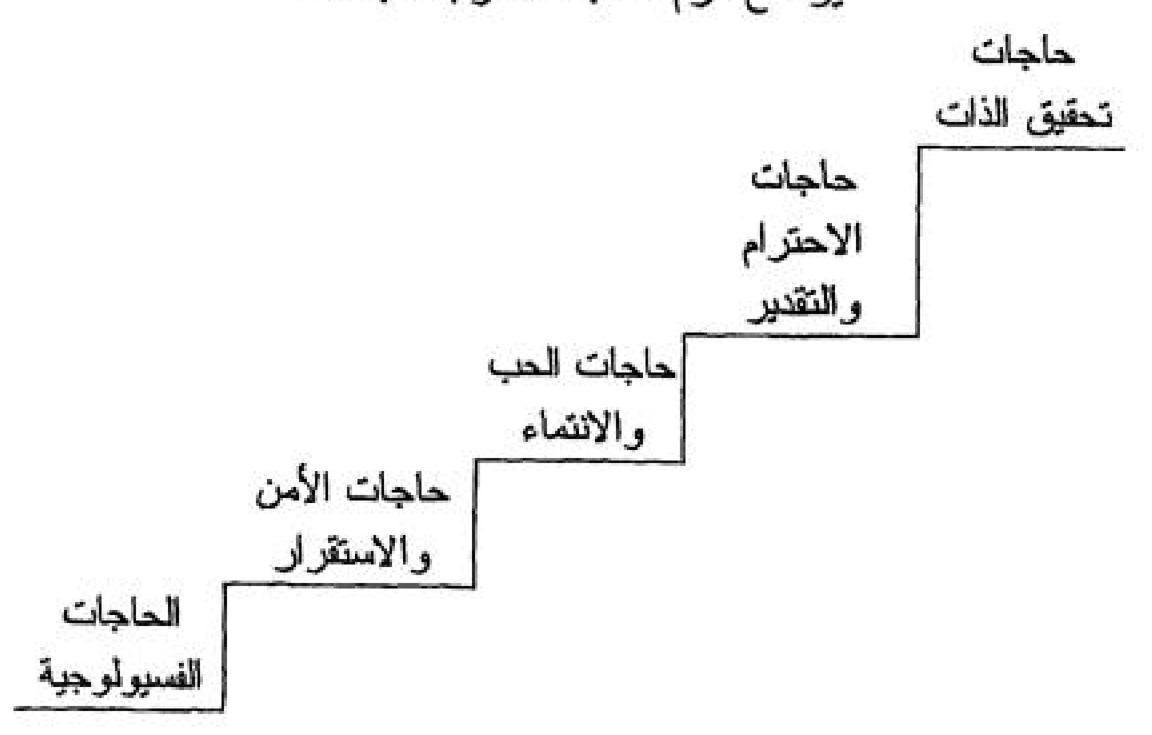
(ج) حاجات الحب والانتماء: وهى الحاجات المرتبطة برغبة الفرد فى الانتماء للآخرين وتقبله له وشعوره بالتعاطف معهم ورغبته فى إقامة علاقة ودية مستمرة.

(د) حاجات الاحترام والتقدير : وهى التى تشتمل على الرغبة فى الشعور بالأهمية والقدرة على الإنجاز والمكانة والاستقلالية وكذلك احترام الآخرين وتقديرهم .

(ه) حاجات تحقيق الذات : وهى الحاجات الخاصة برغبات الأفراد وهى لاشك تعنى تعزيز الشعور ورغبته فى الإنجاز لتحقيق الطموحات التى يسعى إليها ورسالته فى الحياة .

شكل رقم (1)

يوضح هرم الحاجات المرتبطة بالذات



وهذه النظرية تفترض أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسى للسلوك الفردى لحين إشباعها وأن عدم إشباعها يؤدى إلى حالة من عدم التوازن وهذا يقود الإنسان إلى القيام بسلوك معين بهدف العمل على إعادة حالة التوازن الداخلى وعندما يشبع الفرد الحاجات التى فى المستوى الأدنى تبدأ الحاجات الأعلى فى الظهور والتأثير على سلوكه وهذه العملية تستمر إلى أن يشبع الإنسان حاجاته ويصل إلى حاجات تحقيق الذات.([1])

هذا وترتبط هذه النظرية بالرضا الوظيفى باعتبار أن الرضا عن الأجر يرتبط بصورة غير مباشرة بالحاجة إلى الأمن والاستقرار لدى العمالة المؤقتة من خلال السعى للحصول على وظيفة آمنة وأجور مناسبة، كما ترتبط حاجات الحب والانتماء من خلال الرضا عن العلاقات سواء مع الزملاء أو مع الرؤساء، كما نجد أن الحاجة للاحترام والتقدير أيضاً ترتبط بالعلاقات على المستوى الأفقى والرأسى.

وما يجب الإشارة إليه انه يمكن من خلال توفير حاجات الأمن والاستقرار لدى العمالة المؤقتة وتوفير حاجات تحقيق الذات وحاجات الاحترام والتقدير من خلال محاولة إيجاد علاقات طيبة متبادلة بينهم وبين الأنساق الفرعية الأخرى التى يتعاملون معها وفتح قنوات الاتصال ما بين المستويات الأفقية والرأسية بالمؤسسات التى يعملون بها قد الإمكان ويساعدهم على أداء أعمالهم بشكل مقبول يعود بالنفع عليهم وعلى العمل والمؤسسة بل وعلى المجتمع.

2- نظريتى (Y)، (X) لدوجلاس ماكريجور Douglas MCC Gregor :-

لقد وضع العالم الأمريكى "دوجلاس ماكريجور" أنماط مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وان هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية والإنجاز لدى العاملين أطلق على أحدهما نظرية (x) والثانية نظرية (y).

([1]) مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 97 .

(أ) نظريـة (x) Theory :

وهذه النظرية تقوم على مجموعة اقتراحات أهمها ([1]) :-

1- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل .

2- الإنسان خامل لا يريد تحمل مسئولية فى العمل .

3- يفضل الفرد دائماً أن يجد شخصاً يقوده ويوجهه ويشرح له ماذا يعمل .

4- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.

5- لابد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكى يعمل .

6- الأجر والمزايا المادية الأخرى هى أهم حوافز العمل .

وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشرى وجعلت التهديد والإشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه السياسة وضعت لتناسب افتراضات ظالمة فى سلوك الأفراد أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ونفت تلك الصفات التى تم إلصاقها بالبشرية وجاءت بأن هذه الصفات لم تكن من صفات البشر الموروثة ولا من طبائعه، بل أنها أهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد افتراضات خاطئة فى السلوك البشرى.([2])

ومن هنا فالعمالة المؤقتة كأفراد إذا افترضنا ذلك، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالى على سلوكياتهم ومدى انتماءهم للعمل بل وللمؤسسة التى يعملون بها ويصبحون أدوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يراد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية فى العمل ويستفاد من طاقتهم وأفكارهم بما يعود بالنفع عليهم وعلى الأنساق الأخرى التى يتعاملون معها.

([1]) مصطفى نجيب شويش : إدارة الأفراد، مرجع سبق ذكره ، ص : 50 .

([2]) محمد قاسم المريوتى: السلوك التنظيمى، دراسة للسلوك الإنسانى الفردى والجماعى فى المنظمات الإدارية، عمان، دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1989 ، ص: 38 .

(ب) نظرية (y) Theary :-

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنسانى وهذه الافتراضات.

1- أن الجهد الجسمى والعقلى الذى يبذله العامل فى عمله هو شئ طبيعى كاللعب والراحة.
2- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التى تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصى من أجل إنجاز الأهداف التى التزم بها.
3- أن العنصر البشرى يعرف كيف يبحث عن المسئولية وليس فقط قبولها.
4- يعمل الإنسان أملاً فى الحصول على المكافآت لا خوفاً من العقاب، وإن كان أهم مكافآت الفرد تتمثل فى الرضا الشخصى، وإشباع حاجة تحقيق الذات.

وبالنظر إلى هذه النظرية (Y) والافتراضات التى قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظرية السابقة (X) وذلك لأن نظرية (Y) ترى أن الأفراد يحبون العمل ويرغبون فى المسئولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة فى تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصى وهذه الافتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها وأكثر انتماء للعمل وللمؤسسة وهذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل وعلى العمل وعلى المؤسسة بل وعلى المجتمع كله.([1])

([1]) مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 51 .

3- نظرية (ماكلانيد) فى الحاجات :-

هذه النظرية تتجه للأبحاث التطبيقية المتعددة التى أجراها "ماكلايند" فقد توصل إلى أن هناك حالات ثلاث لها تأثيراً كبيراً فى تحريك سلوك العاملين فى المنظمات وهذه الحاجات هى:([1])

(أ) الحاجة إلى الإنجاز : وهى الحاجة إلى أن يبذل الإنسان جهداً وأن يحقق إنجازات معينة .

(ب) الحاجة إلى القوة : وهى الحاجة إلى أن يكون للإنسان سلطة ويؤثر من خلالها فى الآخرين .

(ج) الحاجة إلى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور البهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التى ينتمون إليها .

وتتحدد ملامح هذه النظرية فيما يلى ([2]) :-

(أ) أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بدرجات متفاوتة .

(ب) استخدام الاختيارات الإسقاطية لمعرفة قوة هذه الحاجات بعيداً عن التأثيرات الخارجية .

(ج) الحاجة يمكن أن تعلم إذا ما وضع المتعلم فى ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة .

(د) كان اهتمام " ماكيلاند " منصباً على إيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعى للأفراد وبين حالات المنظمة التى يعملون بها.

---

(1) Judith A. Lewis (et - al.,): Management of Human Services Programs , Broocks Cole , Wadworth . N.Y,2001, 79 .

([2]) مصطفى نجيب شاويش : إدارة أفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 60 .

ومن هذه النظرية يمكن استنتاج أن إدراك الحاجات الثلاثة يعتبر عاملاً هاماً فى مساعدة الأفراد نحو تحقيق الأهداف المطلوبة ولو استخدمت هذه النظرية مع العمالة المؤقتة وأدركوا هذه الحاجات قد يجعلهم اكثر قدرة على إنجاز المهام أو الأعمال المكلفون بها وأكثر قدرة على العطاء والانتماء وتكوين العلاقات الطيبة بما يعود على العمل والمؤسسة بالنفع سواء كانت هذه العلاقات رسمية أو غير رسمية طالما لم تؤثر بشكل سلبى على العمل بالمؤسسة.

4- نظرية هيرزبرج :-

قدم هيرزبرج نظريته فى الدافعية والتى عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين وتقوم النظرية على العاملين التاليين ([1]) :-

(أ) عوامل الرضا (العوامل الدافعية).

(ب) العوامل الوقائية.

واعتمد هذه النظرية على نظرية الحاجات "لماسلو" كأساس لدراسة الرضا الوظيفى ودلالته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التى تؤدى إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا وتقوم فكرة النظرية وفقاً لما يلى([2]):-

- العوامل الدافعية :

(الإنجاز ـ المسئولية ـ النمو ـ الترقى ـ العمل ذاته) وهى ضرورية لحدوث الرضا لكن ونقصها لا يؤدى إلى عدم الرضا.

- العوامل الوقائية :

(الأجر، العلاقات الشخصية، السياسات الإدارية، ظروف العمل، الحالة الاجتماعية، استقرار العمل، عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد) توافرها لا يؤدى إلى الرضا ولكن نقصها يؤدى إلى حدوث عدم الرضا.

([1]) مصطفى نجيب شاويش : الإدارة أفراد ، مرجع سبق ذكره ، ص : 54 .

([2]) مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره ، ص : 99.

ووفقاً لهذه النظرية فى مجال العمالة المؤقتة نجد أن العوامل الدافعية إن وجدت فهى تؤدى إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصى مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية ، وكذلك أوضحت أن المكافآت تدفع للعاملين من أجل زيادة دافعهم للعمل والإنجاز بالتالى سوف يكون عندهم رضا وظيفى إيجابى للعمل وللمكان الذى يعملون به وتزداد مستويات أدائهم وإنجازهم للمهام المطلوبة منهم .

5- نظرية التوقع :

إن هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق "فروم Vroom " وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد فى تلك النتائج ، فالدافعية هى نتائج لرغبة الإنسان فى شيء ما.([1])

وتقوم هذه النظرية على :- ([2])

(أ) التكافؤ : ويقيس شعور الأفراد تجاه العائد الشخصى.

(ب) العائد : ويكون العائد سلبياً أو إيجابياً ويعطى للفرد حسب العائد سواء سلبياً لا يكرر العمل أو إيجابياً ويرغب الفرد فى إنجازه.

وبناء على هذه النظرية رضا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول إلى هدف بقدر ما يتجه إدراك الفرد للجهد الذى بذل فى سبيل تحقيق هذا الهدف، والدافعية تعنى قوة الدافع نحو عمل ما وقوة الرغبة تعنى شدة رغبة إنسان

([1]) فؤاد الشيخ سالم وآخرون : المفاهيم الإدارية الحديثة ، ط2، عمان، مطبعة الصفوة ، 1994، ص : 196 .

([2]) عويد المشعان : دراسات فى الفروق بين الجنسين فى الرضا المهنى ، الكويت ، دار العلم ، بدون ، ص ص : 61، 62 .

فى شيء ما والتوقع يعنى احتمال حصول ذلك الإنسان على الشيء من خلال عمل معين .

6- نظرية الدرفير :

وفق هذه النظرية تتدرج حاجات الإفراد فى شكل هرمى فـــى ثـــلاث مستويات فقط تتحدد فى[1] :-

(أ) حاجات البقاء : وهى الحاجات الفسيولوجية .

(ب) حاجات الانتماء : وهى التى تشبع بالحاجات الاجتماعية والتفـــاعلات بين الأفراد .

(ج) حاجات النمو : وهى الحاجات التى يشبعها الفرد بمساهمته ومـــشاركته المنتجة .

ويتضح أن هناك علاقة بين نظرية "ماسلو" و"الدرفير" فنجد أن حاجات البقاء عند " الدرفير " يقابلها الحاجات الفسيولوجية والأمـــن عنـــد "ماســـلو" وحاجات الانتماء عند "الدرفير" يقابلها حاجات احتـــرام الـــذات والحاجـــات الاجتماعية عند "ماسلو".

من خلال هذه النظرية نجد أنها تفسر حاجات البقـــاء لـــدى العمالـــة المؤقتة بالوظيفة الآمنة غير محددة المدة أو غير مرتبطة بعقود العمل حتـــى لا يحدث تعسف من قبل صاحب العمل أو الإدارة، مع محاولة إيجاد علاقات اجتماعية قوية بين الزملاء والرؤساء، أما حاجات النمو فتتمثل فى الترقيـــة ونوع العمل الذى يتناسب مع مؤهلاتهم وهذا فى الغالب لم يوفر أو لم يطبق على العمالة المؤقتة كإصدار تشريعات تؤكد على التعيـــين بقيـــة زملائهـــم بشروط محددة.

---

(1) محمد عبد الله عبد الرحيم : السلوك الإنسانى فى المنظمات، القاهرة، الشركة العربية للنـــشر والتوزيع ، ط3 ، 1994 ، ص : 123 .

نجد أن نظرية "هيرزبرج" ذكرت أن هناك عوامل خارجية متعلقة ببيئة العمل والتي تؤدى إلى عدم توافرها، إلى وجود عدم رضا بين العاملين بالمؤسسة.

كل هذه الأسباب ساعدت الباحثة فى بلورة الأسباب الحقيقية لهذه المشكلات لهذه الفئة.

أيضاً استفادت الباحثة من نظرية التوقع التى ذكرتها فى عرضها للنظريات حيث ركزت هذه النظرية فى مضمونها على أن الأداء ومروره يرتبط بالناتج أو الثواب فهذه الفئة مهملة إلى حد ما من قبل المسئولين فى عدم تقديرهم لهم سواء تقدير مادى أو تقدير معنوى فهو ما ذكرته الباحثة فى عرضها لأسباب المشكلات التى تؤدى إلى الغياب وعدم الكفاءة الإنتاجية والأداء ، نجد أن هناك ثمة تشابه واختلاف بين بعض النظريات وما أكدته هذه النظرية أن الأسباب الحقيقية الأساسية لهذه الفئة ترجع إلى عدم الرضا عن الأجر وأيضاً عدم الرضا عن العلاقة بين الزملاء والرؤساء وأيضاً عدم الرضا عن العمل.

مدى الاستفادة من النظريات السابقة :-

عرضت الباحثة سابقاً لنظريات الرضا الوظيفى وفيما يلى عرض لمدى الاستفادة منها:-

1- نجد أن هناك نظريات خاصة بالدافعية نحو العمل والتى افترضت المساعدة فى تفسير العمل والفهم له، مثل نظريات الحاجات، ووضح للباحثة منها أن الفرد لديه الدافع لتحقيق حاجات معينة وأن دوافع الفرد تظهر متتالية وفقاً لمدرج هرمى مقسم إلى خمس حاجات من بينها الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار والحاجة إلى الاحترام والتقدير.

استفادت الباحثة أيضاً من هذه النظرية أن الرضا عن الأجر يمثل بصورة غير مباشرة الحاجة إلى الأمن والاستقرار وهذا ما وضحته الباحثة فى أسباب عدم الرضا وهو يرجع إلى عدم الرضا عن الأجر.

2- تطرقت الباحثة لنظرية "الدرفير" ونظرية (Y) (X) هذه النظريات أكدت على وجود علاقة حقيقية بين أداء العمل والإشباع المادى الذى يمكن الحصول عليه وذكرت أن من أسباب المشكلات لدى هذه الفئة عدم التقدير من المسئولين والزملاء الدائمين فى المؤسسة وأيضاً طبيعة الإشراف سلبياً وإيجابياً وهذا ما تناولته الباحثة فى أسباب مشكلات عدم الرضا والتى ترجع إلى الإشراف وعدم إسناد المسئوليات الحقيقية والهامة لهذه الفئة .

3- أكدت النظريات السابقة أن السبب وراء هذه المشكلات استخدام السلطة لقرارات صارمة ورقابة وحجر على أفكارهم مع عدم وجود مرونة بينهم وبين المسئولين .

أفادت نظرية التوقع أن أسباب المشكلات ترجع إلى عدم الانسجام مع الزملاء والرؤساء فى العمل.

خامساً : المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى :-

يرتبط بعدم الرضا الوظيفى الكثير من المشكلات التى لها آثارها السلبية ويمكن أن نحدد بعض هذه المشكلات التى تتمشى مع طبيعة الدراسة الحالية وأيضاً على اعتبار أن المؤسسة التى سوف تطبق عليها الدراسة الميدانية ليست مؤسسة إنتاجية ويمكن تحديد هذه المشكلات فى الآتى:-

1- عدم الرضا عن نوع العمل.

2- عدم الرضا عن الأجر.

3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء.

وسوف يتم تناول هذه المشكلات الأربع كما يلى :-

1- نوع العمل :-

يؤثر نوع العمل على مستوى الرضا الوظيفى للفرد باعتباره الأساس الذى يبنى عليه العلاقات على المستويين الأفقى والرأسى، وهناك متطلبات حتى يتحقق الرضا عن العمل :

1- المتطلبات التشريعية .

2- الزملاء فى العمل .

3- درجة ومستوى المخاطر .

4- السياسات التنظيمية والتى تؤثر على مستوى الأداء .

هذا ويجب الإشارة إلى نوع العمل قد لا يتناسب مع طبيعة مؤهلات الأفراد أو قد يسند إليهم أعمال بعد قيامهم بالعمل لا تتمشى مع طبيعة مؤهلاتهم ، بالإضافة إلى أن نوع العمل وطبيعته قد لا يوفران للفرد الشعور بالأمن والاستقرار حيث أن عملهم مرهون بمدة محددة قد تنتهى فى أى وقت كل هذه أمور قد تجعل الفرد غير مطمئن ضعيف الإنجاز، قليل الانتماء، الأمر الذى يؤدى فى النهاية إلى ضعف الرضا الوظيفى لديه.([1])

2- الأجر :-

يعد الأجر أحد العوامل وأكثرها تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفى، فالحصول على الثواب أساس الإنجاز والدافعية فى الحصول على الاحتياجات والتدعيم وتحقيق الانتماء لجماعات العمل والتى تعطى جميعها مستوى الإشباع والرضا يأتى من خلال الحصول على الأجر وهذا ما أكده "هريزبرج" فى نظريته ذات العاملين واعتبر أن الأجر أو المرتب الذى يتقاضاه العامل من العوامل الهامة والتى تؤثر فى الرضا الوظيفى وعلى

---

(1) Malcolm Payne : Team Work In Multi Professional Care, N. Y, Palgrave, 2000. P. 87

درجة الأداء فى المنظمات.([1]) ومن العوامل التى قد تؤثر على مستوى رضا الفرد وعلى مدى انتمائه وإنجازه هو ضعف الأجر الذى يحصل عليه والذى قد لا يفى بمستلزمات العمل واحتياجات أسرته.

وإن كانت مثل هذه الرواتب والأعمال متفق عليها من قبل بداية العمل إلا أن ظروف الحياة والتغيرات الحادثة فى مستوى المعيشة يجعل من الضرورى البحث عن مصادر لتعويض هؤلاء بما لا يسمح لهم بمسايرة الواقع المعيشى الذى يعيشونه حتى يمكن الاستفادة من طاقتهم وقدراتهم طالما أن غالبية المؤسسات فى المجتمع المصرى أصبحت تعتمد على نسبة عالية من هؤلاء.

3- العلاقات بالرؤساء :-

العلاقة بين القائد وجماعات العمل تتوقف على مجموعة من العوامل التى ترتبط بالعلاقات الشخصية وجماعات العمل ، فمثل هذا النوع من العلاقة هو انعكاس لطبيعة الممارسة، فمنها ما يرتبط بمركز القرار ودرجة تعقد التنظيم وحجم التنظيم وهيكل بناء الجماعة وفعالية الاتصال بين القائد أو المشرف وجماعات العمل.([2])

كما وأن تحقيق أهداف المؤسسة وسياستها يرتبط بالجانب الإشرافى والعلاقة مع رؤسائها ومدى المعلومات المتاحة عن طبيعة ونوع العمل ولذا يجب أن تكون الاتصالات ما بين الأفراد والرؤساء واضحة ومحددة بعيدة عن التعسف والإهمال ولذا يجب إعطاء بعض المسئوليات للعمالة المؤقتة حتى يشعرون بذاتهم وهذا يعتبر حافز معنوى لهم نحو العمل والإنجاز

([1]) عبير شعبان : الطلب على العمل وظاهرة البطالة فى مصر، دراسة تحليلية فى الفترة من 1981-1990، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، 2000.

([2]) عبد الغفار حنفى : السلوك التنظيمى وإدارة الأفراد، الإسكندرية، المكتب العربى الحديث، 1993، ص : 418 .

والاهتمام والانتماء ويجب الاستماع لهم وسماع آراءهم وأفكارهم ومشاكلهم ومناقشتهم بشكل يسمح لهم بحرية التعبير عن الرأى.

4- العلاقة مع الزملاء :-

يتأثر العمل داخل جماعات العمل المؤقتة بمجموعة من الاعتبارات أهمها حجم جماعة العمل، والأهداف التى تسعى الجماعة إلى تحقيقها، درجة تماسك الجماعة وكلما زاد تماسك الجماعة وسعت إلى تحقيق أهدافها كلما كان ذلك مؤشراً عن رضاء هذه الجماعة.

وتعتبر العلاقة مع الزملاء من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفى للفرد فكلما كانت هذه العلاقة طيبة وحسنة يزيد ذلك من ارتباط الفرد بالعمل وبالمؤسسة ويقوى انتمائه إليها ويسعى لتحقيق إنجاز الأعمال المطلوبة منه وعكس ذلك قد يؤثر بشكل سلبى على مستوى رضا الفرد الوظيفى ويقل انتماءه سواء للعمل أو المؤسسة التى يعمل بها ويصبح معوق لأى أعمال مطلوب إنجازها .

سادساً : مفهوم العمالة المؤقتة :

العمل لغويا يشير إلى المهنة أو الفعل، عمل عملاً واعتمل الرجل أى عمل بنفسه.[1]

ويشار إليه فى اللغة الإنجليزية (Work) بأنه استخدام المجهود أو القوة، أما العمالة (Employment) فهى الحالة التى يكون فيها الشخص على قوة العمل.[2]

ويشير قانون العمل (رقم 112 لسنة 2003) إلى أن العمل المؤقت يقصد به "العمل الذى تقتضى طبيعة إنجازه مدة محددة أو العمل الذى ينصب

---

(1) ابن منظور : لسان العرب، مرجع سبق ذكره، ص :474 .

(2) Longman : Active Study Dictionary London , Longman Group , L.T.D, 1983, p. 479 .

على عمل بذاته وينتهى بانتهائه[1]، وعليه يحدد هذا القانون العلاقة بين العامل وصاحب العمل وشروط العمل التى يجب أن توضع فى شكل عقد يتفق عليه الطرفان.

وقد أشارت المادة رقم (678) من القانون المدنى إلى عقد العمل بأنه العقد الذى يتعهد فيه أحد المتعاقدين بأنه فى خدمة المتعاقد الآخر وتحت إدارته وإشرافه مقابل أجر يتعهد به المتعاقد الثانى.

ويحدد مفهوم العمالة المؤقتة إجرائياً فى إطار الدراسة الراهنة كما يلى:-

- كل عمل يؤدى نظير أجر .
- يكون تحت إشراف شخصى .
- ولفترة زمنية محددة قابلة لتجديد تقدر بستة أشهر تقريباً .
- غير ثابتين فى مواقعهم الوظيفية .
- ويشعرون بعدم الاستقرار فى وظائفهم .
- علاقاتهم مع الزملاء والرؤساء ضعيفة .
- قد لا يرتبط عملهم بنوعية المؤهل الدراسى .
- علاقاتهم ترتبط بمجال الشباب والرياضة .

سابعاً : أهم المشكلات التى تهم الشباب فى الآونة الأخيرة وارتباطها بالعمالة المؤقتة :

تعرف المشكلة فى بعض مفاهيمها بأنها حاجة غير مشبعة كما تنظر الخدمة الاجتماعية إلى المشكلات بصفة عامة باعتبارها مواقف ناتجة عن عدم توافر الإشباع اللازم للحاجات أو نتيجة لإخفاق فى القيام بوظائف ومهام

---

(1) قانون العمل رقم 112 لسنة 2003 .

دور من الأدوار أو الأدوار جميعها مما يترتب عليه صعوبات تمثل مشكلات تتوقف مداها على مدى عدم إشباع الحاجة أو الإخفاق فى القيام بالدور([1]).

وفيما يلى توضيح لأهم المشكلات التى يعانى منها الشباب:

1- مشكلة شغل وقت الفراغ .

2- مشكلة اغتراب الشباب وضعف الانتماء .

3- مشكلة عدم توافر الإمكانات اللازمة لتكوين الأسرة .

4- مشكلات سوء التوافق النفسى (اختلال توازنه مع بيئته الاجتماعية – مشاعر القلق والنقص والعدوان) .

5- مشكلات التلوث الاجتماعى (الزواج العرفى – المخدرات – الأمية الثقافية – العنف).

6- مشكلة البطالة .

وسوف تتناول الباحثة بالشرح المبسط لكل مشكلة .

1- مشكلة شغل واستثمار وقت الفراغ :

تعتبر مشكلة شغل وقت الفراغ من المشكلات الهامة التى تؤثر على الشباب لمالها من أثار سلبية ومن هذه الآثار انحراف الشباب وتشرده والتسكع فى الشوارع ، وكذلك الانضمام إلى رفاق السوء والعصابات وهذا يؤدى إلى تدهور الأخلاق والقيم، بالإضافة إلى أن عدم استثمار وقت الفراغ بطريقة إيجابية يعطى الشباب فرصة للجلوس فى أماكن مثل المقاهى ويساعدهم هذا الأمر على مشاهدة أفلام مخلة التى من شأنها تدمير الشباب صحياً وأخلاقياً، وكذلك قد يلجأ الشباب إلى ممارسة سلوكيات غير سوية كالسرقة والتعدى على ممتلكات الغير وهذا يؤثر على المجتمع لأنه يفقد طاقة

---

(1) ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب (معالجة علمية من منظور الممارسة العامة)، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، 2003 ، ص189.

هؤلاء الشباب بالإضافة إلى ما يبتكره المجتمع من أعباء لمواجهة الانحراف والعنف بين الشباب.([1])

2- مشكلة اغتراب الشباب وضعف انتمائهم:

تعتبر مشكلة الاغتراب تحدياً يواجه مجتمع الشباب نتيجة لتعقد الحياة وسرعة إيقاعها مما ينتج عنه افتقاد الأمن والتواصل مع الآخرين وتضاؤل فرص التعبير وتحقيق الذات وما يرتبط بذلك من شعور بالوحدة والخوف وعدم الإحساس بتكامل الشخصية وشعور الشاب أنه أصبح بلا موقف واضح وانه ضحية لضغوط غامضة يعيشها المجتمع.([2])

فاغتراب الشباب يقصد به العزلة عن المجتمع والعجز عن التلاؤم معه، والاغتراب يرجع لأسباب متعددة من أهمها وجود خلل اجتماعى فى المجتمع حيث أحدث الانفتاح الاستهلاكى صراعاً بين المستويات الاجتماعية بالمجتمع تراجعت فيه قيمة المثقفين وقادة الفكر أمام العناصر ذات المقدرة المادية، وكذلك من أسبابه وجود اهتزاز فى السياق القيمى للمجتمع الناتج عن التناقض المتعلق بالنماذج الواجب احتذاؤها لكى يحقق الشباب طموحه أو ما يعبر عنه بغياب القدوة التى يحتذى بها الشباب، وأيضاً غياب التجانس الأيدلوجى الموجة للشباب فى المجتمع وقد يكون ذلك بسبب عدم وجود توجه أيدلوجى محدد. وهذا يؤدى إلى انسحاب الشباب إلى أيديولوجيات انسحابية تفرض عليه الأنانية وتقلل الانتماء لديه هذا بالإضافة إلى عدم قدرة المجتمع على إشباع احتياجات الشباب والتى تتمثل فى عدم القدرة على سد احتياجاته من المسكن وتكوين أسرة وكذلك الشعور بالأمن والاستقرار فى حياته.([3])

([1]) فؤاد سيد موسى : مشكلات وقت الفراغ عند الشباب فى نصر خليل عمران وآخرون ، الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب ، القاهرة ، 1998 ، ص ص : 210 – 211 .

([2]) المجلس الأعلى للشباب والرياضة : بحث اهتمامات النشء والشباب المصرى ، القاهرة ، مطابع الأهرام التجارية ، 1994 ، ص : 70 .

([3]) المرجع السابق ، ص : 74 .

وأيضاً تأثير التيارات المعادية على الشباب والتى تسعى إلى تحطيم القيم والتقاليد التى تحدد معالم شخصية الشباب وأضعاف الولاء والانتماء للمجتمع حيث تعمل هذه التيارات على بث قيم جديدة بغرض توسيع قاعدة الاغتراب وضعف المشاركة لدى الشباب داخل المجتمع الذى يعيشون فيه.([1])

واغتراب الشباب وعدم انتمائهم له مظاهره والتى من بينها شعور الشباب بالألم والإحباط والقلق على المستقبل وعدم الثقة فى الآخرين، كذلك انتشار حالة الفوضى بين الشباب بمعنى أن الأنانية تصبح المعيار الذى يحكم سلوك الشباب فى المجال الاجتماعى ، وكذلك كثرة احتياجات الشباب وتحوله من المطالبة ببعض الحقوق خاصة السياسية إلى محاولة تعرية النظم القائمة وفى بعض الأحيان قد يدفع اغتراب الشباب إلى الانسحاب من المشاركة التى يصاحبها حالات تمرد الشباب على النظم القائمة، ونجد أيضاً من هذه المظاهر هو الرفض كظاهرة شبابية نتيجة لقلق الشباب على مستقبلهم وعدم مراعاة حقهم فى معرفة إلى أين يسيرون وهذا الرفض قد يأخذ شكلاً صريحاً. وكذلك تعتبر الهجرة الدائمة من مظاهر عدم الانتماء فذلك يؤثر على المجتمع لأنه يفتقد لجهود أبنائه التى يمكن أن تعتمد عليها عمليات التنمية المختلفة ومن مظاهر الاغتراب أيضاً هو عزوف الشباب عن المشاركة فى الحياة السياسية فقد نجد أغلب الشباب يعزفون عن التصويت فى الانتخابات العامة أو ترشيح أنفسهم فى المجالس المحلية.([2])

([1]) محمد مصطفى أحمد : تطبيقات فى مجالات الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1990 ، ص : 160 .

([2]) على ليلة : الشباب العربى تأملات فى ظواهر الحياء الدينى والعنف ، القارة ، دار المعارف ، 1993 ، ص ص : 136-140 .

3- مشكلة عدم توافر الإمكانيات اللازمة لتكوين أسرة :

تعتبر هذه المشكلة من أهم المشكلات التى تواجه الشباب فى هذا العصر وذلك لما يشهده من صراع القيم والغلاء وضعف الترابط العائلى وأيضاً ضعف الاستعداد المادى والنفسى، وتتمثل هذه المشكلة فى مظاهر متعددة منها كيفية اختيار شريك الحياة المناسب بصورة تتفق مع التقاليد السليمة ، وكذلك عدم توافر الإمكانيات اللازمة للزواج خاصة وأن البطالة أصبحت مشكلة يتأثر بها أغلبية الشباب وبالتالى سوف لا يجدون مصادر للدخل التى يستخدمها لإتمام الزواج، وأيضاً القصور المعرفى لدى الشباب نتيجة للتنشئة غير السليمة وعدم إعداد الشباب لمثل هذا الموقف والمرتبط بمتطلبات الزواج ومشكلاته ومسئولياته فى عصر سيطرت فيه المادة والتقلب المزاجى والسطحية على بعض الشباب، هذا بالإضافة إلى تشدد بعض الأسر فى اشتراطاتها عند الزواج مما قد يؤثر فى عدم إكمال كثير من حالات الزواج ، ومن أهم هذه المظاهر أيضاً هى أزمة الإسكان وعدم قدرة الشباب على توفير المسكن الملائم للحياة الزوجية خاصة مع غلو الإيجارات أو الخلوات أو أسعار بيع الشقق ، وهذا بالإضافة إلى ضعف الإحساس بالمسئولية الاجتماعية بين غالبية الشباب مما يؤدى إلى عدم أخذ غالبيتهم بأساليب الفحص الطبى قبل الزواج للتأكد من الخلو من بعض أمراض الزواج الخاطئ مثل السكر الوراثى واختلاف مكونات الدم والتى من شأنها التأثير سلبياً على استقرار الأسرة وسلامة ذريتها.([1])

4- مشكلات سوء التوافق النفسى :

أما مشكلة سوء التوافق فتعنى عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجى بما يشعر الفرد بأنه غير راضى عن نفسه ودائم الشكوى عن تعاسته فى الحياة.

([1]) عبد الخالق محمد عفيفى :الأسرة والطفولة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1998، ص ص : 198-200.

وينشأ سوء التوافق فى مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية ترجع إلى العامل نفسه من حيث اجتهاده واستعداده أو تدريبه، أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله وينشأ أيضا سوء التوافق من عيوب المنشأة التى يعمل بها أو من عيوب الجوانب النفسية أو من البيئة الداخلية والخارجية وغالبا ما ينشأ سوء التوافق من تداخل العوامل الشخصية والداخلية.(1)

5- مشكلات التلوث الاجتماعى :

تتعدد مشكلات التلوث الاجتماعى فى المجتمع ومنها على سبيل المثال:

(أ) مشكلة الزواج العرفى : ويعرف بأنه زواج يشهده الشهود والولى ولا يكتب فى الوثيقة الرسمية .

(ب) مشكلة المخدرات : من المشاكل الكبرى التى تؤثر على الحياة الاجتماعية والصحية والأمنية التى تعانى منها المجتمعات المختلفة ومن أخطر الآثار السلبية لهذه المشكلة تأثيرها على العقل وفقدان الوعى الذى يتسبب فى حوادث القتل والاغتصاب الجنسى وضياع عشرات المليارات فى شرب هذه المواد المخدرة فى حين يمكن توظيف هذه المبالغ الضخمة فى مكافحة الفقر وتوفير خدمات صحية والمساهمة فى حل مشكلة البطالة.

(ج) الأمية الثقافية : الشباب الأمى أو الذى لم يستوفى القدر الكافى من المعرفة الثقافية ولا يملك التأهيل العلمى كالحرفة والمهنة ولا يمكن أن يؤدى دورة فى المجتمع أو يخدم نفسه أو أسرته بالشكل المطلوب فالأمية الثقافية تعتبر من أهم مشكلات الشباب التى يجب التغلب عليها.

---

(1) محمد سلامة غبارى، وأميرة منصور : المدخل إلى علاج المشكلات العمالية ، مرجع سبق ذكره، ص ص 85-86.

(د) مشكلة العنف : العنف هو أوجه الروح السادية الكابتة فى الفرد وإنعكاس من انعكاسات الأنا والأنانية فالعنف شكل من أشكال السلوك النـاتج مـن مأزق يصيب تدمير ذات الشخص فتتـشكل عنـده العدوانيـة ويـصاب بعلامات التوتر ويحتوى على نية سيئة لإلحاق ضرر مادى ومعنوى لكل من حوله والعنف دليل من دلائل النفس الغير مطمئنة وصورة من الخوف من الطرف الأخر يؤدى إلى عـدم التـوازن وعـدم الـصبر وضـيق الصدر.([1])

6- مشكلة البطالة :

تعتبر البطالة أحد المشكلات الهامة بل المشكلة الأولى التـى تواجـه الشباب وتهدد مستقبلهم وبالتالى تعتبر هذه المشكلة أحد القضايا الهامة التـى تواجه المجتمع بمختلف مؤسساته ولأهمية هذه المشكلة سوف تتناولها الباحثة من الأبعاد التالية:

1-البطالة فى الدول النامية وتأثير النظام الاقتصادى الجديد (اتفاقية الجات) والعولمة.

2- البطالة فى مصر.

3- أنواع البطالة.

4- أسباب البطالة.

5- المحاور الأساسية فى مواجهة مشكلة البطالة.

6- أهم العوامل والمتغيرات المؤثرة فى اختيار الشباب إلـى اللجـوء إلـى العمالة المؤقتة.

7- دور الأخصائى الاجتماعى فى مساعدة الشباب على مواجهة المشكلات.

وسوف تقوم الباحثة بشرح كل عنصر على حدة بشئ من التفصيل.

---

(1) أحمد حسين عبد الرازق، عماد حمدى داود: الشباب والتعليم من منظور الخدمة الاجتماعية، مطبعة البحيرة ، 2005، ص ص 74-77.

1- البطالة فى الدول النامية وتأثير النظام الاقتصادى الجديد (اتفاقية الجات) والعولمة :

وزيادة نسبة البطالة المرتفعة سواء فى الدول العربية أو فـى مـصر ترجع إلى تأثير النظام الاقتصادى الجديد المتمثـل فـى (اتفاقيـة الجـات والعولمة) التى تهيمن علية الدول الكبرى لتحقيق أغراض لها على حـساب الدول النامية ويظهر ذلك فى أن أكبر نسبة من البطالة فى الـدول الفقيـرة النامية وتزيد اتفاقية الجات هذه النسبة لأسباب منها:

1- المنافسة الشديد للصناعات الوطنية.

2- المنافسة الشديد للخدمات المحلية.

3- حماية الملكية الفكرية.

4- القيود على انتقال العمالة إلى الدول المتقدمة.

5- انخفاض مستوى التأهيل العلمى والعملى للعمالة فى الدول النامية.

6- المساعدة والمساهمة فى انتشار الفساد الأخلاقى والاجتماعى مما يصيب المجتمع بأمراض الانحراف والتخلف السياسى والدينى والبطالة أشر شر على وجه الأرض([1]).

ومن أثارها السلبية انخفاض دخل الفرد والتضخم الـسلعى والنقـدى وتفتيت الملكية وبجانب تأثير العولمة كنظام اقتصادى جديد فتـشير بـشكل واسع إلى مجموعة من الإجراءات تجعل العالم أكثر اندماجاً واعتماداً بعضهم على بعض فهى سيطرة نخبة سياسية واقتـصادية جديـدة غيـر خاضـعة للمحاسبة (الخزانة الأمريكية – مجموعة النقد الدولى) وتؤثر العولمة كمفهوم اقتصادى جديد فى تغريب العالم بأثرة ونقل الثقافة والحضارة ونمط التنميـة

---

(1) حسين شحاته : النظام الاقتصادى العالمى واتفاقية الجات، طنطا، دار البشير للثقافة والعلوم، ط1 ، 1998 ، ص ص 61-62.

الغربى إلى كافة دول العالم باعتباره النمط الأمثل وتعانى البلـدان الناميـة بدرجة أكبر من وطئه المشاكل الاجتماعية هى شبه المستعصية فى صـورة معدلات مرتفعه للبطالة بالإضافة إلى تفشى الأمية وضعف مردودية التعلـيم والتدريب والتأهيل المهنى .

الآثار السلبية فى العولمة تظهر فى الآتى :

من الأمور الثابتة التى لا تحتمل الجدل أن عملية العولمة ترتب عليها آثاراً هامة بالنسبة للسياسات الاقتصادية الوطنية ومن ثم فإنها تـؤثر علـى الأبعاد الاجتماعية لهذه السياسات وافتقار العولمة إلـى البعـد الاجتمـاعى والوجه الإنسانى وإغفالها الكامل لعواقب التدهور المستمر فى قيم ومبـادئ المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

فهى لا تكون طوق النجاة للبلدان النامية ومن شأن العولمة تزيد مـن حالات التهميش والاستبعاد الاجتماعى فهى تتيح تكوين الثروات بعيداً عـن وسائل الإنتاج دون أن تخلق وظيفة أو عمل واحد فإن من سمات الاقتصادى العالمى هو تجارة التكنولوجيا فهى أداة العولمة فهذه التكنولوجيا لا تحتاج إلى أعداد وفيرة من العمال فهى بهذا تزيد من قوة البطالة لأنها لا تحتاج إلا لعدد محدود من الأيدى العاملة أيضا من الآثار السلبية للعولمـة إهمـال العنايـة والرعاية المكفولة للقوى العاملة تدريباً وتوجيهاً وتأهيلاً وتميل إلى القطاعات الاقتصادية التى لا توفر فرص عمل جديدة ولا تعتمد على أيدي عاملة ماهرة وتزيد البطالة ويكون العنصر البشرى هو أكثر العناصر معاناة ويترتب على ذلك تسريح الآلاف من العمال ولاسيما أولئك من ذوى المستويات التعليميـة الدنيا والمهارات المتواضعة مما جعل إعادة تأهيلهم ودمجهـم فـى الـدورة الاقتصادية الجديدة أمر ليس ميسوراً ومن الآثار السلبية أيضا أنها تؤثر على حق العمل نفسه والإعداد المهنى للعمال وقضايا الأجور لأن الدعوة للعولمة تعمل على تقليص الإنفاق الحكومى مما يعنى تفاقم أزمة البطالة واتـساعها وذلك تزيد من دائرة الفقر وتؤثر بالتالى على الأجور ويدفع الخوف العمـال

إلى القبول بأجور أدنى أو وظائف أدنى مستوى وأقل أجر ويـــصبح الحـــد الأدنى للأجر مقبولاً من قبل العمال رغم انخفاضه إلى مستوى خـــط الفقـــر ويتبين من الدراسات المختلفة معلومات حول الأجور أنها تشير إلى التـــدنى والتشتت فى الأجور لا يعود إلى عوامل الرقى فقط وإنما إلى السياسات من قبل الدولة وأصحاب الأعمال .

فقد تخلت بعض الدول الأخذة ببرامج وإصلاحات عن سياسات تعيين بعض الخريجين مما أدى إلى تضخم حجم العمالة بالقطاع الحكومى وتثبيت الأجور([1]).

ومن هنا حظرت منظمة العمل الدولية تزايد معدلات البطالـــة داخـــل الوطن العربى حيث أن عدد العاطلين 15.7 مليون شخص بنـــسبة 16.4% من حجم القوى العاملة وبالتالى يجب على الدول العربية توفير ثلاث ملايين فرصة عمل سنوية تصل إلى أربع ملايين بحلول عام 2010 ومصر عليهـــا توفير 619ألف فرصة عمل ودور المغرب العربى 930 ألف فرصة عمـــل حتى لا تتفاقم معدلات البطالة([2]).

أن معدلات البطالة ارتفع متوسطها فى الدول العربية وشمال أفريقيـــا لتصل إلى نسبة 25% من العمالة فيما عدا دول الخليج وانخفاض الادخـــار فى المنطقة وتأثير النمو فيها بإحداث سبتمبر 2001فى الولايـــات المتحـــدة الأمريكية جعلها تؤثر على معدل البطالة فى العالم وعلى مستوى الأقاليم كما أن معدل البطالة فى دول مجلس التعاون الخليجى كان لايتعدى 5% إلا أنـــه بدأ فى الزيادة مؤخراً .([3])

---

(1) منظمة العمل العربية ، العولمة وأثارها الاجتماعية ، الأقصر ، مارس أزار 1998 ، ص 11

(2) جامعة الدول العربية ، منظمة العمل العربية ، تقرير وإنباء المنظمة، الكويت ، جريدة القبس 28 ديسمبر 2001م.

(3) وزارة القوى العاملة والهجرة : الهجرة المصرية فى الخارج ، نشرة دورية قطـــاع شـــئون الهجرة ، القاهرة ، أغسطس 2001.

2- البطالة فى مصر :

بدأت مشكلة البطالة تظهر فى مصر منذ أوائل الستينات حيث أكتسبت هذه الفترة حتى نهايتها بالتوسع فى التشغيل من خلال الحكومة القطاع العام والمشروعات العامة مما ساعد ولا شك فى زيادة العاملين بالحكومة والقطاع العام حيث أرتفعت نسبة العمالة الموجودة فى الحكومة خلال الفترة من عام 1966 /1967 حتى عام 1973 الى 6.7 سنويا وعن فترة الثمانينيات وحتى التسعينات نجد أن تلك الفترة قد عجزت عن الاستمرار فى تحقيق التوازن من المعروض من العمالة والمطلوب منها فى سوق العمل ويرجع ذلك إلى تعرض الاقتصاد المصرى إلى أزمة حقيقية صاحبها ضعف الرواج الاقتصادى الأمر الذى دعى الحكومة خفض المعّدل السنوى للتوظيف الخريجين فى الوقت تزايد فيه أعداد الخريجين سنوياً مع تقلص الانفاق الاستثمارى فى قطاع التشييد والاستثمار وطبقاً لقدراتهم على استيعاب العمال فضلاً عن تشبع القطاع الغير رسمى بالعمالة .

فتراجع الطلب الخارجى على العمالة المصرية مما ذاد من حدة مشكلة البطالة والخلاصة أن مشكلة البطالة فى مصر تمتد جذورها الى سنوات طويلة وخاصة بين المؤهلات بصفة عامة وخريجى الجامعات بصفة خاصة واغلب أنواع البطالة فى مصر هى بطالة المتعلمين نظراً لأهمية التعليم فى مصر وإعتباره أحد الأسباب المؤدية الى تفاقم مشكلة البطالة فى مصر .([1])

رصيد البطالة المتراكم قد تزايد من 1.4 مليون عاطل فى أوائل التسعينات لتراوح من 1.4 إلى 2 مليون عاطل كما أن عدد الداخلين الجدد

---

(1) اشرف البنان : الصناعات الصغيرة وحل مشكلة البطالة ، القاهرة ، مؤسسة الأهرام ، العدد 189 ، 2003، ص ص 11-13.

سنويا إلى سوق العمل ارتفع من 600.000 ألف عامل عام 1993 ليصل إلى 900.000عامل عام 2000.(1)

وتتميز البطالة فى مصر بخصوصية تزيد من خطورتها حيث يعتبر العنصر البشرى فى مصر من أهم عناصر الإنتاج فلذلك تعتبر البطالة إهدار للموارد البشرية كأحد عناصر الإنتاج . وهناك علاقة وثيقة بين البطالة والتنمية فهى تنعكس انعكاسا سلبياً على الأسرة والمجتمع فى عدم وجود فرص وتوظيف المتعطلين من الشباب خريجى الجامعات وعزمت مصر على اتخاذ الإجراءات لتصحيح النظام الاقتصادى عن طريق ما يسمى بسياسات الإصلاح الاقتصادى والسياسى والاجتماعى وبدأت الدولة فى إصدار التشريعات التى تنظم حصول الفرد على عمل مناسب لمواجهة مشكلة البطالة عن طريق تشغيل الخريجين بعقود مؤقتة وهى وضحت فى مشكلة الدراسة الصفحة الرابعة .

3- أنواع البطالة :

وللبطالة أنواع كثيرة نوضحها فيما يلى:

1- البطالة السافرة :

يقصد بها حالة التعطل الظاهر الذى يعانى منها جزء من قوة العمل المتاحة أى وجود عدد من الأفراد القادرين على العمل والراغبين فيه والباحثين عنه عند مستوى الأجر السائد دون جدوى ولهذا فهم فى حاجة تعطل كامل لإيجاد سوق أى عمل ، والبطالة السافرة مدتها الزمنية قد تطول أو قد تقصر حسب طبيعة نوع البطالة وظروف الاقتصاد القومى وفى البلاد النامية نجد أن البطالة السافرة أكثر قسوة بسبب عدم وجود نظام لإعانة

---

(1) حسنى إبراهيم الرباط : الأساليب التخطيطية لمواجهة مشكلة البطالة ، المؤتمر العلمى السادس ، كلية الخدمة الاجتماعى ، جامعة حلوان ، 2003م ، ص 513.

البطالة وبسبب غياب برامج المساعدات الحكومية والضمانات الاجتماعية أما فى البلاد الصناعية رغم تزايد معدل هذا النوع خاصة فى مرحلة الكساد الدورى نجد أن العاطل يحصل على إعانة بطالة ومساعدات حكومية.([1])

2- البطالة المقنعة :

ويقصد بها تلك الحالة التى يتكدس فيها عدد كبير من العمال بشكل يفوق الحاجة الفعلية للعمل مما يعني وجود عمالة زائدة أو فائضة لا تنتج شيئاً تقريباً وإذا ما سحبت من أماكن عملها فإن حجم الإنتاج لا ينخفض فنحن هنا أمام فئة من العمالة تبدو ظاهرياً أنها فى حالة عمل تشغل وظيفة وتتقاضى عنها أجراً ولكنها من الناحية الفعلية لا تقبل ولا تضيف شيئاً إلى الإنتاج وهو الأمر الذى يرفع من التكلفة المتوسطة للمنتجات وتوجد البطالة المقنعة فى القطاع الزراعى فى البلاد النامية نظراً لما يوجد بها من فائض نسب من السكان ثم انتقل هذا النوع من البطالة إلى قطاع الخدمات الحكومية فى كثير من البلاد بسبب زيادة التوظيف الحكومى والتزام الحكومات بتعين خريجى الجامعات والمعاهد العليا والفنية طمعاً فى الحصول على تأييد الطبقة الوسطى .([2])

3- البطالة الاختيارية :

هى حالة يتعطل فيها العامل بمحض اختياره وإرادته ، كان يقدم استقالته عن العمل الذى كان يعمل به إما العزوفة عن العمل وتفضيله لوقت الفراغ مع وجود مصدر آخر للدخل والإعاشة أو لأنه يبحث عن عمل أفضل

([1]) رمزى زكى : عالم المعرفة " الاقتصاد السياسى للبطالة " ، الكويت ، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، 1997 ، ص : 33 .

([2]) المرجع السابق ، ص : 35 .

يوفر له أجراً أعلى وظروف عمل أفضل فقرار التعطل هنا قرارا اختيـــارى لم يجب عليه العامل . (1)

4- البطالة الإجبارية :

هى الحالة التى يتعطل فيها العامل بشكل جبرياً أى من غير إرادته أو اختياره وهى تحدث عن طريق تسريح العمال أى الطرد من العمل رغم أن العامل راغب فى العمل وقادر عليه وقابل لمستوى الأجر السائد وقد يحـــدث هذا النوع عندما لا يجد الداخلون الجدد لسوق العمل فرصاً للتوظيف رغــم بحثهم الجدى عنه وقدرتهم عليه وقبولهم لمستوى الأجر السائد . (2)

5- البطالة الموسمية :

تعنى تعطل العامل عن العمل لفترة زمنية معينة ويرتبط هــذا النــوع بنمط الزراعة حيث تتم الزراعة بطريقة موسمية مما يؤدى هذا إلى بطالــة خاصة بين العمال فى الريف خلال المواسم التى لا توجد فيها زراعة . (3)

6- البطالة الفنية :

وهى التى تحدث عند استبدال فن إنتاجى قديم بفن حديث وظهور مــا يعرف بظاهرة توفير العمال أو الاستغناء عن بعض فئات العمــال وإحـلال غيرهم محلهم ممن تتوفر فيهم كفاءات ومهارات تحتاجها وتتطلبهــا طبيعــة العمل الجديد، ومن الأمثلة الواضحة على البطالة هو عمل خريج الجامعــات فى بعض المهن البسيطة لعدم توفر فرص عمل تتناسب مع المؤهلات التـــى قد حصلوا عليها.(4)

---

(1) إبراهيم محمود عبد الراضى: حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة ، مرجع سبق ذكـره، ص: 45 .

(2) المرجع السابق ، ص : 46 .

(3) ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب " معالجة علميــة مــن منظور الممارسة العامة " ، مرجع سبق ذكره ، ص : 206 .

(4) المرجع السابق ، ص ص : 206-207 .

4- أسباب مشكلة البطالة : [1]

تتعدد أسباب مشكلة البطالة وسوف تقوم الباحثة بعرض أهم هــذه الأسباب كما يلى :-

1- عدم وجود سياسات فعالة لاستخدام القوى البشرية فى المجتمع وغياب تخطيط القوى العاملة وربط احتياجات سوق العمــل بنظــام التعلــيم وتخصصاته المختلفة فى المجتمع .

2- عدم توفر فرص العمل التى يحتاجها الشباب خاصة مع اتجاه المجتمع إلى الخصخصة وعدم تناسب الفرص المتاحة مع الطلب على الأعمال من جانب الشباب .

3- عدم تفضيل بعض الشباب للعمل بعيداً عن أماكن إقامتهم أو لعدم توافر أماكن إقامة قريبة من مناطق العمل خاصة فى حالة عدم كفاية عائــد العمل بالنسبة لاحتياجات الشباب .

4- عدم إقبال الشباب على إقامة مشروعات صغيرة أو العمل الخاص الذى يقلل من فرص البطالة ويفتح أبواب لعمل كثير من الخــرجين نتيجــة لعدم توفر التمويل الكافى أو أماكن أقامه تلك المشروعات .

5- التقدم التكنولوجى الذى قلل من الاعتماد على الشباب كعامل بشرى إلا إذا توفر فيه خبرات ومهارات معينة تحتاجها الأعمــال التكنولوجيــة وعدم توفر تلك الخبرات والمهارات مع نظام التعليم الحــالى وإهمــال التدريب والتعليم الفنى .

وما يجب الإشارة إليه أن لمشكلة البطالة آثارها السلبية والتى تتـضح فى أنها تجعل الشباب يعيش فى يأس وتدفعه إلى الإحباط الفكرى الذى يجعله فريسة سهلة لكافة صور الانحراف ، وتجعل البطالة الشباب أيضاً يعيــشون

---

(1) ماهر أبو المعاطى على : المرجع السابق ، ص : 207 .

فى فراغ ممل قد يقوده إلى تعاطى المخدرات وسلوك سلوكيات انحرافية مختلفة كالسرقة والنصب والاحتيال ، وكذلك تؤدى البطالة إلى تفشى الفراغ الدينى بين الشباب الذى يجعله فريسة سهلة للجماعات المتطرفة التى تتخذ من الدين ستاراً تخفى وراءه أنشطتها غير المشروعة هذا بالإضافة إلا أن البطالة تؤدى إلى شيوع السلبية بين الشباب كمظهر من مظاهر الرفض لواقع المجتمع بما قد يؤدى ذلك إلى انعزال الشباب واتخاذه موقف المتفرج هروباً من المسئولية الاجتماعية وأيضاً من بين الآثار السلبية للبطالة أنها تضعف الانتماء الاجتماعى للشباب كنتيجة مباشرة لها ويظهر ذلك فى سلبيتهم وعدم مشاركتهم فى أبسط حقوقهم السياسية مما قد يؤدى إلى ضعف دور الديمقراطية فى ضبط الإيقاع الاجتماعى فى المجتمع علاوة على أنها تؤدى إلى ظهور صورة كثيرة ومتعددة للتناقض بين السلوك الاجتماعى فى المجتمع وبين القيم السوية مثل انتشار الرشوة والوساطة والنفاق بل وتلحق البطالة بالشباب آثار نفسية سيئة خاصة داخل العمل غير النظامى والهامشى.([1])

وارتباطاً بالدراسة الراهنة ترى الباحثة أن العمالة المؤقتة تعانى من مشكلات عديدة هذه المشكلات تؤثر على الأداء الاجتماعى لدى هذه الفئة. وهو ما أكدته الدراسة الاستطلاعية التى قامت بها الباحثة حيث أشارت نتائج هذه الدراسة أن هناك مجموعة من المشكلات منها:

(أ) مشكلات نفسية مثل: عدم الشعور بالأمن، عدم الشعور بالاستقرار وعدم الشعور بالذات، الحاجة للتقدير.

(ب) مشكلات اجتماعية مثل: ضعف العلاقات الأسرية، والاغتراب والعزلة.

(ج) مشكلات اقتصادية: مثل ضعف الأجر وقلة الدخل .

([1]) المجلس الأعلى للشباب والرياضة : بحث اهتمامات النشء والشباب المصرى ، مرجع سبق ذكره ، ص : 70.

(د) مشكلات صحية : مثل التأمين الصحى وعدم توافر الأدوية .

5- المحاور الأساسية فى مواجهة مشكلة البطالة :

إن مواجهة مشكلة البطالة فى مصر تستلزم منهجاً تنموياً يتحدد فى سياسة اقتصادية واقعية يكون الأولوية فيها التصدى لهذه المشكلة مع تعظيم الكفاءة الإنتاجية للعمل وتسعى الدولة جاهدة فى إتاحة الفرص لعمل الشباب سواء من خلال تملك الأراضى الزراعية أو عمل قروض لمشروعات صغيره وتتعدد أساليب مواجهة مشكلة البطالة من خلال :

1- دعم الصناعات الصغيرة بتقديم الخدمات والمساندة المالية والتسويقية والفنية والتكنولوجية وكذلك تطبيق المناهج الجديدة المستخدمة فى دعم مثل هذه المشروعات ومنها فكرة حق امتياز العلاقات التجارية وتعتبر الصناعات الصغيرة من الحلول الغير تقليدية لمواجهة مشكلة البطالة وتحقيق الاستخدام الأمثل لأهم عناصر الثروة البشرية وتشجيع الشباب على الإقبال عليها كأسلوب للقضاء على بطالة المتعلمين.([1])

2- تشجيع الاستثمار الخاص ورفع كفاءتهم يعد شرطا ضرورياً من حد البطالة إلا أنه يجب أن يكون مصحوباً بسياسات تستهدف الحد من النمو السكانى وأيضا رفع مستوى التدريب والتعليم .

3- فالعمل الحر هو أنسب الحلول وأيسرها لمواجهة مشكلة البطالة أو الحد منها قدر الإمكان خاص وأن الدولة تساند هذا الاتجاه فمفهوم العمل الحر يعنى وعى الأفراد واقتناعهم وإدراكهم وميلهم لأن يستجيبواً للمشروعات الاقتصادية ذات الطابع الخاص والتى تعود عليهم بالنفع والفائدة وأن معظم الفرص المتاحة أمام الشباب لممارسة العمل الحر يكون من خلال

([1]) أحلام الدمرداش : تنمية اتجاهات الشباب الجامعى نحو العمل فى المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، عدد أكتوبر 2000م.

المشروعات الإنتاجية التى يقدمها الصندوق الاجتماعى للتنمية وغيره من الأجهزة.([1])

4- جهود الدولة فى استصلاح الأراضى الصحراوية وتوطين الشباب هذه الجهود تساهم فى حل مشكلة البطالة .

5- العمالة المؤقتة كأحد الحلول لمواجهة مشكلة البطالة وأن كان الفرد أحيانا لا يرضى عن ظروف عملة وأجرة وطبيعة علاقاته مع الأخرين إلا أنها تساهم إلى حد ما فى الحد من هذه المشكلة.

6- رفع قيمة العمل اليدوى بإنشاء نظام فعال للتدريب لتأهيل المتعطلين وتوظيف قدراتهم.

7- التخطيط السليم للقوى العاملة فى المجتمع وقد أعلنت الحكومة أنها تقع مشكلة البطالة فى مقدمة أولوياتها رغم ذلك فإن المشكلة تتزايد .

ثانياً: أهم العوامل والمتغيرات المؤثرة فى اختيار الشباب إلى اللجوء للعاملة المؤقتة :

هناك عوامل متعددة تجعل الشباب يلجأ إلى العمالة المؤقتة رغم كثرة مشكلاتها :

1- عدم توفر النسق الخاص بتوفير الرعاية النفسية والاجتماعية .

2- نقص الموارد اللازمة لإشباع احتياجات الشباب .

3- عدم معرفة الشباب بوجود مشروعات يمكن أن توفر لهم فرص الحصول على عمل معين أو سكن مناسب .

4- تردد الشباب فى اللجوء إلى الموارد المتاحة فى المجتمع التى تقدم القروض خوفاً من عدم الوفاء بسداد هذه القروض .

---

(2) على عباس : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية العمل الحر لدى الشباب الجامعى، دراسة فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، عدد أكتوبر 1999م.

5- تعارض برامج الأعلام فى تثقيف الشباب نحو الموضوعات التى تتعلق بظروف وقيم المجتمع مما يسبب تناقض وخلل فى فهم الشباب لتلـــك الموضوعات .

6- وجود بعض المعوقات الذاتية لدى الشباب التـــى تحـــول دون إشـــباع حاجاته فتتحول لمشكلة يسعى إلى حلها مثل تغير مكانته فـــى الحيـــاة، وضغوط الحياة المختلفة وكذلك الكوارث والأزمات التى يتعرض لها. ([1])

ثالثاً : دور أخصائى الجماعة فى مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته :

يعتبر قطاع الشباب أحد القطاعات الهامة التى تعمل فيها مهنة الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال طرقها المختلفة والتى من بينها طريقـــة خدمـــة الجماعة والتى تسعى إلى تنمية القدرة على المشاركة الفعالة لهؤلاء الـــشباب للمساهمة بدور إيجابى فى مواجهة مشكلات المجتمع([2]) .

ويمكن إبراز أهم الأدوار التى يمكن أن يساهم بها أخصائى الجماعـــة فى مساعدة الشباب على مواجهة مشكلاته كما يلى([3]) :

([1]) ماهر ابو المعاطى : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب ومعالجة عملية من منظـــور الممارسة العامة، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2003 ، ص ص : 190-195 .

([2]) إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية ، القاهرة ، كليـــة الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1991 ، ص : 1 .

([3]) انظر :

- عبد المحى محمود صالح : الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرســـى ، الإســـكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1997 .
- ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الـــشباب ، القـــاهرة، مكتبـــة زهراء الشرق ، 2003 .
- نصر خليل عمران وآخرون: الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، القاهرة، 1998.

1- أخصائى الجماعة قد يستطيع بما لديه من معارف ومهارات وخبرات دراسة الجماعة والعمل على مساعدتها على النمو ومواجهة المواقف المختلفة التى قد تؤثر على حياتها.
2- يساعد أخصائى الجماعة عضو الجماعة على تنمية روح الولاء والانتماء للجماعة التى ينتمى إليها أيا كان نوع هذه الجماعة.
3- يساعد أخصائى الجماعة أعضاء الجماعة على تحمل المسئوليات المسندة إليهم من قبل الجماعة التى ينتمون إليها.
4- يساعد أخصائى الجماعة أعضاء الجماعة على تحديد المشكلات التى تواجههم والعمل معهم من اجل التوصل إلى حلول لها.
5- يساعد أخصائى الجماعة أعضاء الجماعة على المشاركة فى أعمال وبرامج الجماعات التى ينتمون إليها وذلك بغرض إبعادهم عن السلبية واللامبالاة كما يساعدهم على التعاون والعمل الجماعى والنشاط المشترك كما يساعدهم أيضاً على التكيف مع المتغيرات المرغوبة وتقبل القيم والاتجاهات التى ارتضاها المجتمع لنفسه.
6- مساعدة الشباب على كيفية استغلال واستثمار وقت الفراغ بشكل مناسب بما يعود عليهم بالنفع والفائدة والابتعاد عن الوقوع فى دائرة الانحراف.
7- العمل على وجود ثقافة تعد امتداداً للتراث المحلى للمجتمع تلعب فيها عناصر الدين والتراث دوراً محورياً فى بناء شخصية الشاب من خلال وسائل الإعلام وذلك لمواجهة التيارات المعادية الهدامة.
8- العمل على غرس النموذج الواجب الاحتذاء به فى نفوس الشباب وذلك من أجل تنمية روح الولاء والانتماء للمجتمع الذى يعيشون فيه.
9- ضرورة الاهتمام بربط خريطة التعليم الفنى والجامعى بخريطة سوق العمل فى المجتمع بما يسهم فى توفير احتياجات سوق العمل من القوى

العاملة المتعلمة والمؤهلة وذلك من خلال عمل توصيات ورفعها للمسئولين عن اتخاذ القرار.

ثامناً : مشكلة البطالة كأحد المشكلات العامة وعرضها فى المفهوم الإسلامى :

وسوف نتحدث فى هذا العنصر على مجموعة محاور أساسية هى :

(أ) البطالة عند علماء المسلمين .

(ب) أنواع البطالة فى المفهوم الإسلامى وموقف الاقتصاد الإسلامى منها .

(ج) دور الزكاة والوقف فى حل مشكلة البطالة لإيجاد فرص عمل .

(د) التوصيات والمقترحات الإسلامية لمعالجة مشكلة البطالة .

حين دعا الإسلام إلى العمل وحث عليه نهى عن البطالة وهو قعود الرجل فارغاً عن العمل لأن البطالة تؤدى إلى فساد المجتمع واضطرابه فعندما يتعطل عدد كبير عن العمل سواءً كانوا مكرهين على ذلك أو كسلاء ضاعت جهود كبيرة على الأمة كان يمكن أن تنتج وتكسب وتؤدى دورها فى الإنتاج ودفع عجلة الصناعة ، والبطالة مشكلة اقتصادية واجتماعية وإنسانية ذات خطر فإذا لم تجد العلاج الناجح تفاقم خطرها على الفرد والأسرة والمجتمع.([1])

(أ) البطالة عند علماء المسلمين

- أبو حامد الغزالى : يذكر أبو حامد الغزالى رحمه الله عليه أن الأنشطة الاقتصادية والصناعية تحتاج إلى تعليم ومكابدة فى الصبى وإذا غفل بعض الناس عن ذلك فى بداية عمرهم أو منعهم من ذلك مانع فالنتيجة أنه يصبح عاجز عن العمل فيأكلون من عمل غيرهم فيكونون عالة على الغير وإذن هم عاطلون، وقد أحاط الغزالى رحمه الله عليه بمفهوم البطالة

([1]) الراغب الأصفهانى : الزريعة إلى مكارم الشريعة ، دار الصحوة ، القاهرة ، ص 382.

واتساعه ليشمل ما يعرف حديثاً بالبطالة المستترة ، وقد أظهر رحمه الله العلاقة بين البطالة والعديد من الانحرافات والاضطرابات .

ويذكر الوصابى حديث رسول الله " البطالة تفسد القلب ثم يقــول أن البطالة هى الكسل ويعرفه بأنه أما ترك الكسب الحلال أو ترك القيام بـــأمر الآخرة ومن تعريفه للبطالة تستطيع أن تشتق تعريفاً للعمل وهو العمل لكسب الحلال أو القيام بأمر الآخرة.([1])

(ب) أنواع البطالة فى المفهوم الإسلامى وموقف الاقتصاد الإسلامى منها :

هناك العديد من أنواع البطالة فى الإسلام نذكر منها :

(أ) بطالة إجبارية (بطالة المضطر) .

(ب) بطالة اختيارية (بطالة الكسول).

(ج) بطالة تعبدية (التواكل).

(د) بطالة انكماشية.

وسوف نتناول كل عنصر بشىء من الشرح :

(أ) البطالة الإجبارية (بطالة المضطر) وموقف الاقتصاد الإسلامى منهـــا :

فهى بطالة لاختيار الإنسان فيها ، وإنما نفرض عليه أو يبتلى بها كمـــا يبتلى بكافة مصائب الدهر وقد يكون السبب عدم تعليمة مهنة فى الصغر أو تطور الزمن الذى يحتاج إلى أدوات وآلات لازمة لمهنته ولا يجــد مالا يشترى به أى يفتقر إلى رأس المال فالمضطر الذى لا حيلة له فى أيجاد العمل مع رغبته فيه وقدرته عليه ينبغى أن تتكفل الدولة فى إيجاد العمل له وإعطاءه من حصيلة الزكاة إذا كان محتاجا لا يملك حد كفايته.

(ب) بطالة اختيارية (بطالة الكسول) وموقف الاقتصادى الإسلامى منها: هى بطالة من يقدرون على العمل ولكنهم يجنحون إلى القعود ويميلون إلـــى

([1]) إبراهيم محمود عبد الراضى: حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة، مرجع سبق ذكره، ص ص 41-42.

الراحة ويودون أن يعيشوا عاله على غيرهم فالإسلام يقاوم هـؤلاء ولا يرضى عن مسلكهم وهذه البطالة يتسام فيها الأفراد ويحاسبون عليها يوم القيامة وإعطاء الزكاة لمثل هؤلاء يزيد من البطالة " يقول رسـول الله صلى الله عليه وسلم (لاتحل الصدقة لغنى ولا لذى مرة سوى) والإسلام ينكر بطالة الكسول على عدم عمله ويحاسب الفرد على ذلك.

(ج) موقف الاقتصاد الإسلامى من البطالة التعبدية : تعنى البطالة التعبدية أن الإنسان يفهم أن ترك العمل من مبادئ الدين وبالتالى فلا يعمـل وقـد قامت الدولة الإسلامية بتصحيح المفاهيم الخاطئة وقد واجهت الدولـة الإسلامية هذه البطالة كما يلى :

1- مراجعة أدبية: وذلك بترسيخ قيمة اجتماعية وهـى احتكـار المجتمـع والدولة للعاطل بإرادته.

2- أوامر ملزمة : حيث تأمر الدولة الأفراد بالعمل.

3- إجراءات العملية ومنها قطع المعونة والمساعدة عن كل من يقدر علـى العمل.

(د) البطالة الانكماشية : وهى التى تنشأ عن عدم وجود العدد الكـافى مـن الوظائف فى المجتمع وحثت الدولة العمال على تعلم الحرف والمهـن. يقول عمر بن الخطاب " رضى الله عنه " (تعلموا المهنة فإنه يوشك أن يحتاج أحدكم إلى مهنته) [1].

(ج) دور الزكاة والوقف فى حل مشكلة البطالة لإيجاد فرص عمل :

أولاً : الزكاة :

تعتبر الزكاة أول فريضة نظامية فى التاريخ الاقتصادى منـذ أربعـة عشر قرناً حيث كانت سوء الجاهلية والضياع ومؤسسة الزكاة تعتبـر فـى

---

[1] شوقى دنيا : الإسلام والتنمية الاقتصادية ، دار الفكر العربى ، القـاهرة ، 1979 ، ص ص 310-314.

العصر الحديث مؤسسة الضمان الاجتماعى فى الإسلام لأنها كيان مستقل فى بيت مال المسلمين لم يقف دور الزكاة عن سد حاجات الفقير العـاجز بـل أعطاه فرصة العمل القادر عليه كما لعبت الزكاة فى العهد الإسـلامى الأول دورها فى تحقيق الأعباء العائلية من ذلك ما قرره سيدنا عمر بن الخطـاب بإعطاء كل مولود مائه درهم ويزيد العطاء كلما نما الولد .

ونوضح أثر الزكاة فى محاربة مشكلة البطالة فى الآتى :

1- إعانة الفقراء والمساكين فهى بمثابة رؤوس أموال لهم صغيرة ويأخذونها ويعملون على إنمائها باستغلالها واستثمارها فى أى موارد من المـوارد الاقتصادية .

2- يتخذ الاسم فى محاربة البطالة والقضاء عليهـا فقـد جعـل الإحـسان للمساكين كفاره من الخطايا والذنوب .

3- إنشاء بيت مال المسلمين يتجمع فيه المـوارد مـن الغنيمـة والجزيـة والخراج والذكاه ويتم توزيعها على الفقراء والمساكين .

4- تضيف الزكاة دخولا إلى دخول موجودة بالفعل للأفراد فيتحمـل قيـام مـشروعات صـغيرة لمواجهـة متطلبـات الحيـاة فيتحقـق الأمـن والاستقرار([1]).

ثانياً: الوقف:

دور الوقف فى إيجاد فرص عمل وحل مشكلة البطالة يعتبر الوقف فى العصور الإسلامية مصدر أساسى لمحاربة الفقر وإيجاد دخل نقـدى للفـرد وسوف نعرض دور الوقف فى المساهمة لإيجاد فرص عمل ومحاربة مشكلة البطالة فى الآتى :

---

(1) يوسف القرضاوي : دور الزكاة فى علاج المشكلات الاقتصادية ، دار الوفـاء ، القـاهرة ، 1994 ، ص 68.

1- لقد نص الفقهاء على أن لمتولى الوقف استثمار الأراضى الموقوفة بزراعتها بما يحقق له دخل وله ولمصلحة الوقف .

2- على الراغب فى زراعة أرض الوقف أن يزرعها ويقسم الحاصل بينه وبين الوقف أو إذا كانت الأراضى الزراعية الموقوفة قريبة من المدن فتحول إلى مبانى لاستغلالها بالتأجير لإقامة منشآت .

3- لا يجوز أن تبقى أرض الوقف معطلة وغير مستقلة فيدفع بها إلى الفقراء لإقامة مشروعات بما يعود على الأفراد والمجتمع وذلك ساهم الوقف في التخفيف من مشكلة الفقر من خلال توفير الاحتياجات الأساسية لأفراد سواء كانت من سلع وخدمات.

4- توفير حد أدنى من الطيبات للفقراء تتضمن الطيبات العامة والسلع والخدمات أمثله لذلك التعليم الأساسى والأمن الغذائى والصحة.

5-من أهداف الوقف فى الاستثمار إيجاد فرص عمل جديدة تقلل الفوارق بين ثروات العباد لتحقيق العدالة الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

6- تحقيق التوازن النفسى لأفراد المجتمع نتيجة للإشباع المادى لحاجاتهم من ناحية والشعور بالرضا والسعادة للقيام بواجب دينى يرد على صاحبة بالحياة الطيبة فى الدنيا والفوز برضا الله فى الآخرة.[1]

2- ضرورة التضامن الإسلامى بين الدول والشعوب الإسلامية كما يفرضها الإسلام الذى يدعوا نحو الوحدة وجمع الصف ومحاربة الفقر والتخلف الاقتصادى والاجتماعى والثقافى والتوجه نحو التكتلات بين الدول والشعوب الإسلامية.

3- ضرورة تحرر المجتمع الإسلامى من الجهل والفوضى والتبعية الاقتصادية وتحقيق التنمية الشاملة المتوازنة .

---

(1) إبراهيم محمود عبد الراضى : حلول إسلامية فعاله لمشكلة البطالة ، مرجع سبق ذكره، ص ص 185-187.

4- دعوة أرصده الدولة الإسلامية المتراقمة فـى البنـوك غيـر إسـلامية واستثمارها فى بلاد إسلامية فى أشد الحاجة والعوز فـى دفـع عجلـة التنمية.

5- تطبيق سياسة الأخوة بين الدول الإسلامية وتـرك التقاتـل والتـربص ببعضنا البعض حتى نوفر نفقات التسلح والاستعداد العسكرى.

6- الاهتمام بإنشاء صناديق وقفية مالية رسمية وأهليـة لبنـاء المـدارس والمستشفيات.

7- قصور النظم الوضعية فى علاج مشكلة الفقر.

8- تخفيف التكامل الاقتصادى بين الدول الإسلامية.

9- نشر التوعية العامة بأهمية أداء الزكاة .

10- السعى لتحسين مستوى الأداء لدى العاملين عـن طريـق الـدورات الاجتماعية والشرعية والنفسية فى حقل جباية الزكاة .

11- استحداث سبل وصيغ لاستثمار أموال الوقف من أجـل تـأمين دخـل قومى.

12- دعوه البنوك الإسلامية وزارة الأوقاف التى بها فائض فـى إدارتهـا لتوجيه استثمارها إلى المؤسسات الوقفية فى البلاد التى تزداد حاجاتهـا إلى استثمار أموال الأوقاف.

13- تحس الشريعة الإسلامية على التعاون بين الفقراء والأغنياء مـصداقا لقوله تعالى [وتعاونوا على البر والتقوى] ([1]).

تاسعاً : دور خدمة الجماعة مع مشكلات عدم الرضا الوظيفى :

منذ دخول مهنة الخدمة الاجتماعية ميدان العمل لم يعد ينظر إليه على أنه وسيلة للكسب إنما أصبح وسيلة لتحقيق التوافق الاجتماعى وهذا التوافق

([1]) إبراهيم محمود عبد الراضى : حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة، مرجع سبق ذكـره ، ص 387-389.

يستلزم سلاحين أحدهما وقائى والآخر علاجى، فالجانب الوقائى يعنى به تحرير جو العمل من الضغوط والشحنات الانفعالية التى تؤدى إلى كراهية مباشرة أو غير مباشرة له من جانب العاملين أما الجانب العلاجى فيتناول كافة المشكلات المرتبطة بالعمل بصورة مباشرة وغير مباشرة.([1])

ويتحقق ذلك من خلال الأدوار المختلفة التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى والتى يمكن إنجازها فيما يلى:-

1- العمل كمستشار أو مرشد أو موجة للعاملين الذين يواجهون مشكلات تهدد حياتهم الاجتماعية والوظيفية ومساعدتهم فى التوصل إلى حلول لمواجهة هذه المشكلات والوصول بهم إلى اعلى مستوى من الأداء الاجتماعى والوظيفى لهم .
2- نصح وتوجيه العاملين إلى كيفية الاستفادة من خدمات المجتمع لإشباع احتياجاتهم المختلفة .
3- المساعدة فى تصميم برامج جديدة تتلائم مع احتياجات المنشأة والعاملين.
4- المساعدة فى إعداد وتدريب القيادات العمالية المختلفة أو من سيتولون مناصب إشرافية أو قيادية وذلك على أساليب القيادة السليمة للعمل.
5- تقديم الاستشارة للإدارة صانعة القرار فيما يتعلق برعاية هؤلاء الفئة من العمالة (العمالة المؤقتة).
6- زيادة الترابط بين العمال بعضهم البعض وبين الإدارة بالصورة التى تحقق الاستقرار للعامل وتحقيق أهداف المؤسسة.
7- الاهتمام بحقوق العامل ورعايته وتقديم الخدمات المختلفة له والحفاظ على كرامته وآدميته.

([1]) محمد محمد إبراهيم : إدارة الأفراد ، رؤية من البيئة المصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص : 92 .

8- تسعى الخدمة الاجتماعية من خلال الأخصائى الاجتماعى إلى إقامة شبكة اتصال بين العاملين بعضهم البعض وبين الإدارة لأهمية هذه الشبكة فى رفع الروح المعنوية للعاملين.([1])

عاشراً : الرضا عن العمل من المنظور الإسلامي :

1- العمل فى القرآن الكريم والسنة النبوية :

العمل هو العنصر الفعال فى كل طرق الكسب التى إباحها الإسلام ولكنة فى الأمر السابق يختلط مع رأس المال فيشتركان فى الإنتاج فتكون الثمرة منهما وعندما نذكر العمل وحدة والذى ينتج ويأتى بالكسب وهو أبر طرق الكسب فى الإسلام وإن الوصايا النبوية تتجه إلى الحض على العمل والى دفع أجور العاملين وأن الله تعالى سخر الكون للإنسان ليعمل فيه وقد أمر القرآن الكريم بذلك([2]) ﴿ هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلْأَرْضَ ذَلُولاً فَٱمْشُواْ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزْقِهِۦ ۖ وَإِلَيْهِ ٱلنُّشُورُ ﴾([3]).

والإسلام يعمل على راحة العاملين وتسهيل أسباب السعادة فى هذه الدنيا وليس العبادة فى الإسلام مقصورة على الصلاة والصوم والحج وغيرهما فقال صلى الله علية وسلم إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه فحث على إتقان العمل وعلى ذلك إذا وجدنا تململاً من العمال فالبحث عن عدم تململهم فإن كانوا يطلبوا حقا أعطوه وكان أثم التقصير على الذين منعوهم حقوقهم وإن كان تقصيرهم بغير حق فأثمهم على غيرهم وعليهم

---

(1) محمد سلامة غبارى، أميرة منصور: المدخل إلى علاج المشكلات العمالية ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1991 ، ص : 223 .

(2) محمد أبو زهرة : محاضرات فى المجتمع الإسلامى، القاهرة، مطبعة الشرق العربى، 1990، ص ص 61-62.

(3) سورة الملك الآية 15.

العقاب وعلى الأمة ممثلة فى ولى أمرها أن تتدخل على أنصاف المظلومين وإن لم تفعل تكون مقصرة فى واجبها([1]).

وشروط قبول العمل من المنظور الإسلامى أربعة شروط :

(أ) الإيمان بـــالله وتوحيـــده. قـــال الله تعـــالى : ﴿ إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ كَانَتْ لَهُمْ جَنَّٰتُ ٱلْفِرْدَوْسِ نُزُلاً ﴾([2]) وقـــال صـــلى الله علية وسلم (قل أمنت بالله ثم استقم).

(ب) الإخلاص وهو العمل لله من غير رياء أو سمعة فقال الله تعالى [فَاعْبُدْ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ]([3]) وقال ﷺ (**من قال لا اله إلا الله مخلصا دخل الجنة**) (صحيح رواه البزار وغيره).

(ج) الموافقة على ما جاء به الرسول ﷺ قـــال الله تعـــالى ﴿ وَمَا ءَاتَىٰكُمُ ٱلرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَىٰكُمْ عَنْهُ فَٱنتَهُواْ ﴾ ([4]) وقال ﷺ (**مـن عمـل عملاً ليس عليه أمراً فهو رد**)(رواه مسلم).

(د) أن لا ينقص صاحب العمل إيمانه بكفر أو شرك بأن يصرف شيئاً مـــن العبادة لغير الله كدعاء الأنبياء والأولياء والأموات والاستعانة بهم فقـــد قال رسول الله ﷺ الدعاء هو العبادة ([5]) وقال الله تعالى: ﴿ لَئِنْ أَشْرَكْتَ لَيَحْبَطَنَّ عَمَلُكَ وَلَتَكُونَنَّ مِنَ ٱلْخَٰسِرِينَ ﴾([6]).

---

(1) محمد بن جميل زينو : العقيدة الإسلامية من الكتاب والسنة الصحيحة، مكة المكرمة، مطـــابع المجموعة الإعلامية، 1997، ص 29.

(2) سورة الكهف الآية 107

(3) سورة الزمر الآية 2.

(4) سورة الحشر الآية 7.

(5) محمد بن جميل زينو : العقيدة الإسلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-31.

(6) سورة الزمر 65.

2- الرضا عن العمل :

تعريف الرضا لغة واصطلاحاً الرضا مصدر رضى وهو مأخوذ من مادة (رض و) والتى تدل على خلاف السخط وفى حديث الدعاة اللهم أنى أعوذ برضاك من سخطك، وقيل رضا العبد عن الله أن لا يكره ما يجرى به قضائه ورضا الله عن العبد هو أن يراه مؤتمراً بأمره ومنتهياً عن نواهيه وأرضاه أعطاه ما يرضى به وترضاه طلب رضاه[1].

ويراد بالرضا عند العلماء تقبل ما يقضى به الله عز وجل من غير تردد ولا معارضة[2].

ورد الرضا فى القرآن الكريم بمعانى مختلفة فمنها وجوب ابتغاء مرضاة الله فى كل عمل، حيث قال الله تعالى ﴿ وَمِنَ ٱلنَّاسِ مَن يَشْرِى نَفْسَهُ ٱبْتِغَآءَ مَرْضَاتِ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ رَءُوفٌۢ بِٱلْعِبَادِ ﴾[3] كما ورد وجوب الرضا بالمعاش، أو بما يعطيه الله للإنسان فى كل الدنيا أى كان نوعه، حيث قال الله تعالى ﴿ تُرْجِى مَن تَشَآءُ مِنْهُنَّ وَتُـْٔوِىٓ إِلَيْكَ مَن تَشَآءُ ۖ وَمَنِ ٱبْتَغَيْتَ مِمَّنْ عَزَلْتَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكَ ۚ ذَٰلِكَ أَدْنَىٰٓ أَن تَقَرَّ أَعْيُنُهُنَّ وَلَا يَحْزَنَّ وَيَرْضَيْنَ بِمَآ ءَاتَيْتَهُنَّ كُلُّهُنَّ ۚ وَٱللَّهُ يَعْلَمُ مَا فِى قُلُوبِكُمْ ۚ وَكَانَ ٱللَّهُ عَلِيمًا حَلِيمًا ﴾.[4]

---

(1) موسوعة نضرة النعيم فى مكارم أخلاق الرسول، جدة، دار الوسيلة ط2، 2000، ص2103.

(2) بن القيم الجوزى: مدارج السالكين تحقيق جامع رضوان القاهرة، المكتب الثقافى، المجلد الأول ، 2001، ص 572.

نقلاً عن : مصطفى محمد الفقى : التدخل المهنى لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامى فى تحسين التوافق الشخصى والاجتماعى للمسنين، مرجع سبق ذكره، ص121.

(3) سورة البقرة 207 .

(4) سورة الأحزاب الآية 51.

ومن الأحاديث النبوية الواردة ما ورد عن أبى هريرة رضى الله عنه قال رسول الله ﷺ (**من يأخذ عنى هؤلاء الكلمات فيعمل بهن أو يعلم من يعمل بهن**) فقال أبى هريرة فقلت أنا يا رسول الله فأخذ بيدى فعد خمساً "وقال "أتقى المحارم تكن أبعد الناس وأرض بما قسم الله لك تكن أغنى الناس، وأحسن إلى جارك تكن مؤمناً، وأحب للناس ما تحب لنفسك تكن مسلماً، ولا تكثر من الضحك فإن كثرة الضحك تميت القلب([1]).

ومن الأحاديث القدسية الواردة فى الرضا ما ورد عن أبى موسى الأشعرى رضى الله عنه أن رسول الله صلى الله علية وسلم قال (إذا مات ولد العبد قال الله لملائكته قبضتم ولد عبدى ، فيقولون، نعم، فيقول المولى عز وجل قبضتم ثمرة فؤاده فيقولون نعم فيقول ماذا قال عبدى ؟ فيقولون حمدك واسترجع فيقول الله أبنوا لعبدى بيتاً فى الجنة (وسموه بيت الحمد).

ومن الأمثلة التطبيقية للرضا فى حياة النبى ﷺ عن أنس بن مالك ﷺ (قال دخلنا مع رسول الله ﷺ على أبى سيف القيم وكان ظئراً لإبراهيم عليه السلام فأخذ النبى ﷺ تظرفان فقال عبد الرحمن بن عوف رضى الله عنه وأنت يا رسول الله فقال يابن عوف أنها (رحمة) ثم اتبعها بأخرى وقال ﷺ أن العين لتدمع والقلب يحزن ولا نقول إلا ما يرضى ربنا وإنا لفراقك يا إبراهيم لمحزنون.([2])

درجات الرضا :

أكد العلماء على أن الرضا له ثلاث درجات (أ) رضا العامة: وهو الرضا بالله. (ب) الرضا عن الله فى أحكامه وقضائه وهو أعلى من الدرجة

---

(1) سنن الترمذى كتاب الزهد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم ، باب من أتقى المحارم فهو أعبد الناس ، ج 4 ، ح ر ، 2305 ، ص 551.

(2) مصطفى محمد أحمد الفقى : التدخل المهنى لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامى فى تحسين التوافق الشخصى والاجتماعى للمسنين، مرجع سبق ذكره ، ص ص 121-122.

التى قبلها وهذه الدرجة من معدلات القلوب وهـــى لأهــل الخـــصوص (ج) الرضا برضا الله فهو أعلى درجة من الدرجات السابقة.([1])

فوائد الرضا عن العمل :

1- إن الرضا هو أساسة الشكر لله وهو أعلى المقامات وهو أعلى درجـــات الإيمان بالله ورسوله وبالقضاء والقدر، فإذا رضا العبد عما ما هو مقسوم له عاش سعيداً فى الدنيا والآخرة، فإن رضا العبد عن عمله أيا كان عمله فسيبارك الله عز وجل له فى آجرة وإن لم يرضى فهو كفر بـــالنعم وإن الرضا هو أثقل شئ على النفس فهو مخالف لإرادته فالعبد المـــؤمن هـــو الذى يخالف هوى نفسه.

2- إن العبادات والعمل كلها رضا وإن المخالفات عن العبادات وعن العمل وإتقانه وعدم رضا العبد عما يعمله عدم رضا.

3- إن الراضى مفوض ، والمفوض راضى إذا علم حكمة ورحمته ولطفـــه وحسن اختياره له عاش سعيداً .

4- إن من ملئ قلبه من الرضا ملئ الله صدره غنى وأمناً وقناعه.

---

(3) محمد أبو زهرة : محاضرات فى المجتمع الإسلامى ، مرجع سبق ذكره ، ص 70.
نقلاً عن : مصطفى محمد النقى : التدخل المهنة لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإســـلامى فى تحسين التوافق الشخصى والاجتماعى للمسنين ، مرجع سبق ذكره ، ص121

خـاتمـة ..

بعد عرض الباحثة لهذا الفصل، تتضح أهمية الرضــا عــن العمــل وعلاقته بزيادة الإنتاج حيث استعرضت مظاهر الرضا الوظيفى والتى تعتبر بمثابة مؤشرات إيجابية لزيادة الإنتاج والتى تتمثل فى أنه يؤدى إلى زيــادة معدل الأداء لدى العامل كما انه يؤثر على حضوره للعمل من عدمه وارتباط ذلك بمعدل ساعات العمل.

كما اتضح أيضاً أن هناك مظاهر أخرى متعددة لعدم الرضا الوظيفى وهذه المظاهر مع اختلافها تعد بمثابة مؤشرات ســلبية تــؤثر علــى الأداء والإنتاج ومنها غياب العاملين وسوء التوافق المهنى وأيضاً إصابات العمل.

كما تعرضت الباحثة لأهم النظريات التى فسرت الرضا الوظيفى مــن حيث المفهوم والمؤشرات للرضا عن العمل وهذا أتاح للباحثة الاستفادة مــن ذلك فى مختلف المنطلقات الميدانية للدراسة.

ثم تناولت الباحثة بالتحليل لأكثر المشكلات المترتبــة بعــدم الرضــا الوظيفى وكيف يتأثر العامل بكل مشكلة وبعد ذلك تناولت العمل من المنظور الإسلامى وأهميته وأبعاده وكيف حث الإسلام على العمــل وإتقــان العمــل والرضا عن نوع العمل مهما كانت درجة العمل سواء كان مهنياً أو عمل حر أو عمل وظيفى لأبد من الرضا عنه والرضا بما قسمة الله لنا حتى يتحقــق الرضا عن النفس والرضا مع الآخرين من خلال تحليــل الــدور للخدمــة الاجتماعية وطريقة خدمة الجماعة فى الحد مــن مــشكلات عــدم الرضــا الوظيفى، على اعتبار أن مهنة الخدمة الاجتماعية هى أحد المهن الإنــسانية التى لها دور فى التعامل مع مثل هذه المشكلات التى تعترض فئــة العمــال والتى قد يكون للخدمة الاجتماعية من خلال طريقة الجماعة دوراً كبيراً للحد من هذه المشكلات حيث أن هدف هذه المهنة يتمشى مع ذلك حيث الارتفــاع بمستوى الفرد والجماعة والمجتمع من حيث الأداء والإنتاجية.



الفصل الثالث

نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة وتحقيق الرضا الوظيفى

تمهيد . .

أولاً : مفهوم نموذج التركيز على المهام .

ثانياً : نشأة النموذج وأصوله التاريخية وإرتباطه بخدمة الجماعة.

ثالثاً : الأساس النظرى للنموذج كمنطلق للممارسة فى خدمة الجماعة.

رابعاً : خطوات تطبيق النموذج فى خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى

خامساً : الآليات والتكنيكات الفنية للنموذج واستخدامها فى طريقة خدمة الجماعة

سادساً : الحقائق الأساسية لاستخدام نموذج التركيز على المهام فى التخفيف فى الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفى .

سابعاً : مقومات النموذج للتدخل المهنى فى التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفى

خاتمة . .

تمهيد

يعتبر نموذج التركيز على المهام أحد أشكال العلاج القصير المدى فى الخدمة الاجتماعية فمن خلاله يتم مساعدة الأعضاء على تحديد وإنجاز سلسلة منظمة من الأفعال أو المهام للعلاج أو لتخفيف مشكلاتهم، وأيضا يستخدم فى طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية، حيث تهتم هذه الطريقة بجماعات العمل .

ويعتمد هذا النموذج على النظرية الحرة أو الانتقائية فى العلاج، فهو قابل للتكامل النظرى والإسهامات الفنية من المصادر المتنوعة، ولا يتقيد بأى نظرية أو بناء محدد لطرق التدخل ولكن يعتمد على مجموعة من المسلمات النظرية والطرق التى تستمد من خلال مجموعة من المداخل المتعددة.

وجدير بالذكر أن نموذج التركيز على المهام كأحد أشكال العلاج القصير يقوم على افتراض مؤداه أن الفائدة الكبرى للعملاء سوف تعود عليهم فى العلاج الذى يتم من خلال جلسات قليلة نسبياً وفى فترة قصيرة من الوقت، لأن تحديد حدود محددة للوقت فى الخدمات القصيرة يتوقع أن تزيد من فاعلية التدخل من خلال تحريك جهود كل من الأخصائى والعملاء لحل المشكلة، بالإضافة إلى تركيز الاهتمام حول مشكلات محددة .

ولذلك كان اهتمام الباحثة باستخدام هذا النموذج مع العمالة المؤقتة فى الدراسة لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة .

وسيتناول هذا الفصل أصول النموذج التاريخية والمبادئ الأساسية للنموذج وخصائصه والأساليب الفنية التى يعتمد عليها واستراتيجياته المميزة وخطوات تطبيقه ومبررات استخدامه فى هذه الدراسة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة .

أولاً : مفهوم نموذج التركيز على المهام :

المهمة تعنى فى اللغة العمل الذى يفعله الفرد ، أو تعنـــى واجـــب أو شغل ، أو التكليف بعمل شاق يفرض على الإنسان . ([1])

وتأتى المهمة فى اللغة الإنجليزية بمعنى " Task " أى العمل واجـــب التنفيذ الذى يعهد للفرد بأداء مهمة معينة.([2])

والمهمة فى الجماعة هى ما يجب أن يفعله عضو الجماعة من عمـــل يكلف به داخل الجماعة وهذا العمل يتضمن مجموعة من الواجبـــات التـــى تؤدى فى النهاية إلى تحقيق هذه الجماعة.([3])

ويعتبر نموذج التركيز على المهام أحد النماذج العلاجية أو نوع مـــن العلاج القصير الذى يتسم بمحدودية الوقت مما يساعد على تقليل التكـــاليف والجهد.([4])

ويتم فى هذا النموذج تحديد سلسلة من الواجبات أو المهام التى يحـــتم على عضو الجماعة تنفيذها فى سبيل مواجهة الآثار السلبية المصاحبة وذلك بالاتفاق مع أخصائى الجماعة.

وهذا النموذج يعتمد على سلسلة من الأنشطة التى يتم إنجازها بأسلوب تعاونى بين الأخصائى والشخص صاحب المشكلة وهى:- ([5])

(أ) تحديد المشكلة المستهدفة بالعلاج.

---

(1) قاموس ألياس العصرى ، المطبعة العصرية ، بيروت ، 1985 ، ص 722 .

(2) منير البعلبكى: المورد "قاموس إنجليزى عربى"، بيروت، دار العلم للملايين، 2004، ص51.

(3) Charles , Gravin & Bret A . Seabuny : Interpersonal Practice , In Social Work, prentice Hall, N. Y , 1989, pp. (252 - 253) .

(4) عبد الحليم رضا عبد العال: البحث فى الخدمة الاجتماعية، القـــاهرة، دار الحكـــيم للطباعـــة والنشر، 1992، ص ص: 191 – 192.

(5) William J. Reid : Task centered approach , In : Encyclopedia of Social work, U.S.A. National Association of Social Workers, Inc, 18 Edition, 1987 , pp. 758-760 .

(ب) التعاقد .

(ج) التخطيط للمهمة وتنفيذها .

(د) مراجعة تنفيذ المهمة .

(ه) الإنهاء .

ويعتمد نموذج التركيز على المهام على مجموعة من الأسس أهمها:-

- عملية المساعدة وفق هذا النموذج تركز على الأهداف التى يريد أعضاء الجماعة تحقيقها فيجب أن توضع هذه الأهداف والاستراتيجيات المستخدمة لتحقيقها بوضوح وبموافقة أعضاء الجماعة عليها.(1)
- هذه الأهداف يتم تحقيقها من خلال مجموعة من المهام والواجبات التى يؤديها عضو الجماعة خلال الاجتماعات التى تعقد بالجماعة أو فى المواقف التى يمر بها هذا بالإضافة إلى المهام المهنية التى يقوم بها أخصائى الجماعة.(2)
- ودور أخصائى الجماعة يتمثل فى مساعدة أعضاء الجماعة على تنفيذ المهام التى يتم تحديدها والاتفاق عليها من اجل إحداث التغيرات المرغوبة لدى عضو الجماعة وهذا يوضح أن مسئولية إحداث التغير تقع على عاتق عضو الجماعة أكثر مما تقع على عاتق أخصائى الجماعة.(3)
- ونموذج التركيز على المهام يعتمد على العمل الحر أى اختيار ما يتناسب من النظريات الأخرى من أساليب تتناسب وطبيعة الهدف والمهمة المتفق عليها مع عضو الجماعة.(4)

---

(1) I bid , p. 757 .
(2) I bid , p. 769 .
(3) William J. Reid : The Task - centered systems , N.Y, Coluambia University Press, 1978, p. 136 .
(4) I bid , p. 782.

ويتحدد مفهوم التركيز على المهام فى إطار الدراسة الراهنة بأنه :

1- تدخل مهنى مخطط للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعـــدم الرضـــا الوظيفى للعمالة المؤقتة خلال فترة زمنية محددة وفقاً لخطوات النموذج.

2- تستخدم الباحثة مجموعة من التكنيكات تتفق مع طبيعة المشكلة ونوعية الأثر السلبى المراد تخفيفه وهذه التكنيكات مثل الاستكـشاف، البنـــاء، التشجيع .

3- تحدد فيه الباحثة مجموعة من المهام منها ما يكلف بها العمالة المؤقتـــة وأخرى خاصة بالزملاء والرؤساء بالإضافة إلى مهام الباحثة .

ثانياً : نشأة النموذج وأصوله التاريخية وإرتباطه بخدمة الجماعة :

ظهر نموذج التركيز على المهام فى بداية السبعينات كشكل من أشكال الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية، وكان أول عرض لهذا النموذج فى كتاب " لوليم ريد William Read " ولورا أبـــستين Lawra Epstein " عام 1972 . ([1]) وقد أشتق هذا النموذج من خلال المعرفة والأساليب الفنية التى كانت سائدة فى نهاية الستينيات متمثلة فى النظريـــة الـــسيكوديناميكة، ونموذج حل المشكلة، النظرية السلوكية، وكذلك نتائج البحوث المختلفة، هذا بالإضافة إلى أن الأحداث التى كانت موجودة فى ذلك الوقت ومنها أثرت فى الطريقة التى تطور بها النموذج بمعنى أن النموذج أعطى اهتمامـــاً كبيـــراً للمشكلات التى كانت سائدة فى ذلك الوقت، كما وجه النظر إلى حق العملاء فى المشاركة بحرية فى علاج المشكلات التى تواجههم.([2])

واعتمد هذا النموذج على عاملين ساعداً على سرعة انتشاره أولهمـــا البناء المحدد للوقت، وثانيهما الاعتماد على تكنيكات العلاج القصير لمساعدة

---

(1) Malcalm Payne : Modern Social Work Theory, Macmillan Education, London, 1997, p. (108) .

(2) Lawra Epstian : Brief task - Centered Practice, In : Encyclopedia of Social Work , U . S . A : NASW , Inc , 1995 , V. (101), p. (313) .

الأفراد على تحديد المهام اللازمة لحل المشكلات التى تواجههم وكذلك تحديد الأنشطة اللازمة لتنفيذ هذه المهام.(1)

ومنذ ظهور هذا النموذج كانت هناك جهود بحثية مستمرة جادة لتطويره وقد قامت مدرسة الخدمة الاجتماعية بجامعة شيكاغو بجزء كبير من هذه الجهود وقامت بضم نموذج التركيز على المهام ضمن برامج تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية ، وقام الطلاب بتطبيقه على أكثر من ألف حالة فى العيادات النفسية والطبية وإدارات الخدمة الاجتماعية المدرسية، كما قام طلاب مرحلة الدكتوراه فى ذلك الوقت بتنفيذ مشروعات مرتبطة بهذا النموذج ، ومن ناحية أخرى فقد تكون الجانب الآخر لأبحاث نموذج التركيز على المهام الموجودة المبذولة لتطويره من برامج ومشروعات قام بقيادتها الممارسون للخدمة الاجتماعية والباحثين فى مختلف المواقع وقد تم تصميم وتنفيذ هذه المشروعات بواسطة كل من " وليم دريد ، لورا أبستين".(2)

وقد استخدم هذا النموذج للممارسة فى المجتمع الأمريكى مع الجماعات والأسر وكذلك كأسلوب لإدارة المؤسسات ومع الأطفال والمراهقين والبالغين وكبار السن وذلك فى معظم مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.(3)

ورغم مرور أكثر من (25 عاماً) على ظهور هذا النموذج فى المجتمع الأمريكى وما حققه من نتائج طيبة وفعالة فى الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية ورغم استخدامه أيضا فى المجتمع المصرى إلا أنه فى حاجة إلى إعادة تجريب وممارسة مع مشكلات متعددة حتى تثبت فاعليته بشكل يمكن الاعتماد على نتائجه.

---

(1) William J. Raid: Brief And Extended Casework, N.Y , 1989, P. (52)
(2) William . J . Reid , Lowra Epstein : Task-centered Practice , N . Y , Calumbia University press , 1977 , P. (162) .
(3)Ibid, P. (758) .

فقد تعرضت ممارسة الخدمة الاجتماعية للعديد من الانتقادات كان من أهمها أنها ليست مهنة فعالة فى تحقيق أهدافها وأن العلاج يستغرق وقتاً طويلاً وجهداً لا يتمشى مع طبيعة السرعة التى يتسم بها عصرنا الحالى، كما أنها لا تمتلك الأساليب الفنية القادرة على تعديل سلوك الأفراد أو إحداث التعديل المناسب فى البيئة الاجتماعية ، وكذلك أنها لم تعطى الاهتمام الكافى لبعض المشكلات الهامة فى المجتمع ، ومن هنا حاولت المهنة تكوين بعض النماذج المهنية واختبار فاعليتها فى مجالات معينة كالطفولة، الأسرة، جماعات النشاط المدرسى والأحداث، وغيرها من المجالات التى أدت إلى تراكمات معرفية وزيادة فى خبرات الممارسة.[1]

ولما كانت طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية فقد تطورت وفقاً لهذا التطور الذى مرت به المهنة نفسها واصبح لها نماذج مهنية خاصة بها محاولة اختبار فاعليتها فى مختلف المجتمعات والمجالات لتساير أحدث التقنيات التكنولوجية والمتغيرات العالمية التى تمر بها دول العالم أجمع.[2]

وكان من بين نماذج المهنة بصفة عامة وطريقة خدمة الجماعة بصفة خاصة نموذج التركيز على المهام، ويعتبر هذا النموذج منهج للممارسة ذو إطار عمل واضح ومحدد وموجه للممارس (أخصائى الجماعة) أثناء تدخله المهنى ويرتبط بمنهجية حل المشكلة وفقاً لما يمتلكه أعضاء الجماعة من إمكانات وقدرات وخبرات وفهم للمشكلات الاجتماعية التى يتعرضون إليها

---

[1] نصيف فهمى منقريوس : النماذج والنظريات العلمية وتطبيقاتها فى طريقة خدمة الجماعة، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2003 ، ص : 3 .

(2) Pollo, David . et al : Change in Groups ,:The hand book of Social Work Direct , Practice U.S.A. , sage publication , Inc , 2000 , p. (287) .

وما يمكن أن يقدمه الأخصائى من مساعدات وتوجيهات فى حـدود أهـداف الجماعة وإمكاناتها وسياسة المؤسسة والوقت الزمنى المناسب.[1]

وما يجب الإشارة إليه أن استراتيجية نموذج التركيز على المهام يـتم إجراء بعض التعديلات عليها وذلك من أجل استخدامها للعمل مـع الأنـواع المختلفة من الجماعات والتى تركز على العمل مع المشكلات التى يحـددها أعضاء الجماعة . [2]

وهناك دراسات أشارت إلى أن المبادئ التى يعتمد عليهـا النمـوذج تطبق فى أى موقف تشمل مشكلات لأعضاء متفاعلين فى جماعة . [3]

هذا والجماعات التى تطبق استراتيجية التركيز على المهـام تـستخدم العملية العلاجية من أجل تحقيق المزيد من الأنـشطة الرئيـسية للنمـوذج، فالأخصائى يوجه أعضاء الجماعة ويساعد كل مـنهم الآخـر فـى تحديـد المشكلات وتخطيط المهام وتنفيذها وتحديد معوقات الإنجاز ومراجعة التقدم فى أداء المهمة ، فالأخصائى دوره يتمثل فى أحداث تـأثير فـى أعـضاء الجماعة التى يعمل معها من خلال استخدام العملية الجماعيـة ، ويجـب أن يكون تجانس بين الأعضاء فيما يتعلق بالموضوعات المستهدفة ، ويـستخدم الأخصائى الأعضاء كقادة مشاركين فى تحقيق الأهداف الخارجية بالجماعة فعلى سبيل المثال أن أحد أعضاء الجماعة يكون لدية المهارة الخاصة فـى احتفاظ الجماعة بالتركيز على الأعمال الأساسية التى يجب أن يتم إنجازهـا وعليه فإن الأخصائى يجب أن يشجع هذه المهارات . [4]

---

(1) Poel , Mark : Task - Centered Work , In : Adams , Robert et . al ; Social Work, Isues And Critical Dehotes ,2 nd , Greed Britain , palgrave , 2002 , P. (199).

(2) William J - Ried : Task - Centered Appoach , op - cit , p. (762) .

(3) Charles Graven : practice With Task - Centered Groups , In : A . E . Fartune (d) , Task - Centered Paretic With families and groups , N., Y , Spring publishing co., 1985. Pp. (45 - 77)

(4)William J - Ried : Task - Centered Social Work ,In : Francis , Terner ; Social Work Treatment, op - cit , P. (282) .

ثالثاً : الأساس النظري للنموذج كمنطلق لممارسة خدمة الجماعة :-

يقوم الأساس النظرى للنموذج على فكرة رئيسية تتمثل فى أن الوظيفة الأساسية للنموذج هى مساعدة الأفراد على إيجاد حلول للمشكلات النفسية والاجتماعية التى تواجههم ويرغبون فى حلها، وأن مسئولية إحداث التغيير فى جوهر المشكلة لا يقع على عاتق الأخصائى الاجتماعى بل يقع على عاتق عضو الجماعة ويقوم الأخصائى بمساعدته على تنفيذ المهام التى يحددها لتحقيق التغيرات التى يرجوا العضو حدوثها وذلك بمساعدته على اجتياز العقبات التى قد تواجهه أثناء المهام.([1])

وما يجب الإشارة إليه أن الأساس النظرى لهذا النموذج قد يكون من الصياغات التى تهتم بطبيعة ومصادر المشكلات النفسية والاجتماعية ووضعها كذلك فى إطار التصنيفات المناسبة لها.([2]) هذا وكان النموذج فى بدايات ظهوره يتناول مشكلات معينة يتم عرضها فى النقاط التالية([3]):-

1- مشكلات التفاعل بين الأشخاص (الصراعات الشخصية).
2- مشكلات العلاقات الاجتماعية مثل مشكلات العزلة، الاعتماد الزائد الذى يشكل ضغوطاً زائدة على صاحب المشكلة فى علاقاته بالآخرين.
3- مشكلات التنظيمات الرسمية مثل المدارس والمستشفيات، جماعات العمل فى المجالات المختلفة.
4- الصعوبة في أداء الدور.
5- مشكلات التحول الاجتماعى.
6- مشكلات القلق والاكتئاب الناتج عن حدوث حادثة أو موقف معين.

---

(1)William J - Ried : Task - Centered Social Work in Social Work Treatment op - cit , P. (269) .
(2) Ibid , P. (480) .
(3)William J – Ried, Lowra Epstein : Task - Centered Casework , Columbia University Press N . Y , 1972 , P . (20) .

7- عدم كفاية الموارد مثل المسكن، الرعاية الطبية، نقص الموارد المادية.

هذا وقد استفاد نموذج التركيز على المهام من بعض الصياغات المتطورة لفهم طبيعة وديناميكية المشكلات النفسية الاجتماعية والإجراءات التى يقوم بها الإنسان لتقليلها أو الحد منها ومن هذه الصياغات صياغة " Goldiman " الذى يفترض أن المشكلات النفسية الاجتماعية تعبر دائماً عن شىء يريده العميل ولا يملكه سواء كان شيئاً بسيطاً ملموساً مثل الغذاء، الدواء ، أو شيئاً معقداً مثل تحقيق ذاته ، والطريقة الفعالة والمعتادة فى الحصول على شىء يريده الفرد هى أن يقوم بإجراء أو بعمل للحصول عليه والعميل كإنسان أفعاله توجه بواسطة مجموعة معقدة من المعتقدات عن نفسه وعن عالمه وهذه المعتقدات تساعد فى تشكيل وتنفيذ خططه لما يجب أن يفعله وكيفية فعله.(1)

وجدير بالذكر أن نموذج التركيز على المهام لا يتعامل مع الأصول التاريخية أو البعيدة للمشكلة أى أنه لا يغوص فى ماضى المشكلة ولكنه يتعامل مع العوامل الحالية المسببة للمشكلة وكذلك يركز الاهتمام على تلك العوامل التى يستطيع الأخصائى والعميل معاً العمل على تغييرها، وتعتبر هذه العوامل فى تأثيرها معوقات لحل المشكلة والتى يمكن تعديلها من خلال الجهود التعاونية بين الأخصائى والعميل وهذه المعوقات وكذلك القوى التى تساعد فى حل المشكلة توجد معاً فى أفعال العميل ومعتقداته ونسقه الاجتماعى، فيعتبر سواء التوظيف فى أداء الأفعال والمعتقدات الخاصة بالعميل وجوانب العجز فى شخصيته معوقات لحل المشكلة والتخفيف من حدتها.

---

(1) William J - Reid : Task - centered treatment , In : F. turner , Social Work Treatment op - cit , P. (787) .

ونموذج التركيز على المهام كأحد أشكال العلاج القصير يقـوم علـى افتراض أن الفائدة الكبرى للعملاء سوف تعود عليهم من العلاج الذى يتم فى جلسات قليلة نسبياً وفى فترة وجيزة من الوقت ، حيث أن وضع حدود للوقت فى الخدمة القصيرة يتوقع أن يزيد من فعالية التدخل ، وذلـك مـن خـلال تحريك جهود كل من الأخصائى والعميل لحل المـشكلة ، وكـذلك تـزداد الفاعلية بتركيز الاهتمام على مشكلات معينة والتى يساعد الأخصائى العملاء على صياغة وتنفيذ إجراءات حلها .

وهذا الافتراض دعمه عدد كبير من الأبحاث التى أوضحت أن المتلقى للعلاج القصير أظهر فى النهاية تحسناً ملحوظاً أكثر من المتلقـى للعـلاج الطويل ذو النهايات المفتوحة ، بالإضافة إلى أن معظم التحـسن المـرتبط بالعلاج الطويل يحدث بسرعة نسبياً بعد بداية العلاج.(1)

ومن الطرح السابق يتضح أن الأسس النظرية لنموذج التركيز علـى المهام تستند إلى نظريات نفسية واجتماعية متنوعة، وإن هـذا النمـوذج لا يعتمد على أساس نظرى معين فلا تكتفى نظرية واحدة فى تفسير المشكلات المتعددة والمتنوعة التى يتعامل معها الأخصائيين الاجتماعيين بل يعتمد على الاختيار الحر ، وهذا يتيح للأخصائى الاجتماعى اختيار ما يراه مناسباً مـن المداخل العلاجية المختلفة لحل مشكلات العملاء وهذا ما جعل كثيـر مـن الباحثين يضعون نموذج التركيز على المهام بأنه نموذج انتقائى بمعنى أنـه ينتقى من المداخل والاتجاهات والنظريات المختلفة ما يناسب المشكلة التـى يتعامل معها وهذا يمكن تسميته بالنظرية الحرة فى المساعدة، ونهاية كل هذا يتحرر الأخصائى الاجتماعى من قيود الممارسة المهنية والتقيد بنمـوذج أو نظرية واحدة فى الممارسة.

---

(1)William J - Reid : Task - Centered Social Work , in Social Work Treatment , , op - cit , P. (270) .

رابعاً : خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى :

ممارسة نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة يتكون من خطوات متشابكة ومتلاحمة مع بعضها البعض لتحقيق الأغراض والأهداف المرجوة ويمكن عرض لهذه الخطوات وفق النموذج كما يلى :

1- المقابلة التمهيدية :

ويقوم الأخصائى فى هذه الخطوة : بتوجيه أعضاء الجماعة حتى يشارك كل منهم فى الجماعة لأنه من خلال هذه المشاركة يستطيع كل عضو أن يصف موقفه وسلوكه نحو الآخرين بما يساعد على التعرف على مشاكل الأعضاء بوضوح وتحديد الأسباب التى من خلالها يمكن أن يحدث عدم الرضا الوظيفى وليتم اختيار المهام التى يمكن من خلالها التغلب على هذه الأسباب وإعطاء بعض المعلومات التى تزيد من خبراتهم مما يساعد على التفاعل الاجتماعى الموجه فالأخصائى يركز فى هذه الخطوة على الصراع الداخلى للأعضاء مما يعرقل عملية أداء أدواره ويحدث بداخلة عدم الرضا عن العلاقات.

ويراعى الأخصائى فى هذه الخطوة أن تظهر عدد من المشكلات منها.

- الصعوبات فى أداء الدور .
- مشاكل التنظيم الرسمى .
- عدم الرضا عن العلاقات .
- الصراع الشخصى الداخلى لأعضاء الجماعة .

2- بناء وتكوين الجماعة :

ويركز نموذج التركيز على المهام فى هذه الخطوة تحديد حجم الجماعة وخصائصها مع ضرورة توافق قدر من التكامل والتجانس هذا بالإضافة إلى أن الأخصائى يساعد أعضاء الجماعة على كيفية تحديد

المشكلات التى يمكن أن تواجهه مستقبلا وكذلك كيف يمكن للأعضاء تحديد الأهداف وكيفية إنجاز المهام بما يساعدهم على حلها ومواجهة مشكلاتهم.

ومن أهم المتغيرات التى وضعتها الباحثة فى اعتبارها منذ بداية تدخلها المهنى ومساعدة الأعضاء على زيادة مشاركتهم لإحداث التفاعل الاجتماعى فى ضوء سياسة المؤسسة بالإضافة إلى ذلك ركزت الباحثة مع كافة أعضاء الجماعة على اختيار أنسب الأساليب الفنية التى تساعدهم وتساهم فى تحقيق الأهداف المرجو تحقيقها لديهم والتى ترتبط هذه الأهداف برغبات واحتياجات الجماعة وذلك بشرح واضح لهذه الأهداف ومدى أهميتها بالنسبة للجماعة والمؤسسة وأيضا مساعدة أعضاء الجماعة على اجتياز العقبات التى قد تواجههم أثناء تنفيذ المهام الخاصة بالندوات والمعسكرات وورش العمل وحفلات السمر وأيضا مساعدة أعضاء الجماعة على إدراك الأنساق التى يمكن أن تساعد فى إنجاح التدخل المهنى معهم مثل أعضاء مجلس الإدارة .

2- إنجاز المهام من خلال عمليات الجماعة :

تتضمن هذه الخطوة الآتى :

(أ) عملية التعاقد :

وقامت الباحثة بالتعاقد الشفوى وليس المكتوب وذلك لطبيعة وظروف المجتمع حيث يتخوفوا من أى شيء رسمى مكتوب وتم التعاقد فى هذه الدراسة بالصورة التالية :

- تحديد مواعيد الاجتماع يوم الاثنين والأربعاء .
- وكانت معظم الاجتماعات تنعقد فى الساعة العاشرة صباحاً وكانت فى مقر الصالة المغطاة ثم شرح المهام مع مراعاة قدرات وإمكانيات كل عضو والمهمة التى تتناسب مع كل عضو حتى يقوم بأدائها .
- كانت فترة التدخل المهنى ستة أشهر تم تحديدها من الفترة من 2005/8/3 حتى 2006/2/3 وكانت هناك تحديد لجدول أعمال الجماعة مع مراعاة ما يستجد من أعمال .

(ب) تصميم المهام وتنفيذها :

قامت الباحثة بتصميم المهام فى هذه الدراسة للتعاون مع أعضاء الجماعة فى وضع برنامج يساعد على التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعد الرضا الوظيفى.

- اختيار الأساليب الفنية المناسبة لأعضاء الجماعة مثل التشجيع – التوجيه – لعب الدور – توزيع المسئوليات والأدوار والمهام التى تناسب كل عضو.
- تحديد الإمكانيات والموارد المتاحة فى أداره الشباب والرياضة التى تساعدهم على تنفيذ برنامج التدخل المهنى وقد راعت الباحثة الالتزام ببعض النقاط.
- خبرة عضو الجماعة ومساعدة الأعضاء بصفة عامة على مناقشة وتنظيم اقتراحاتهم وآرائهم وكيفية تقديم الخبرات لهم للاستفادة بها عند تنظيم المهام.
- التعرف على المهام البديلة الممكنة.
- الاتفاق مع أعضاء الجماعة على تنفيذ المهام واقتراح مهام أخرى تتوقع النجاح والفشل .
- مساعدة أعضاء الجماعة على الصعاب التى تواجه أعضاء الجماعة أثناء تنفيذ المهام ومنها نقص مهارات الأعضاء ونقص الموارد المالية.
- مساعدة أعضاء الجماعة على تدريبهم على ممارسة أنماط السلوك المناسب إزاء تنفيذ المهام وفق خبراتهم مثل تصميم لوحات ومجلات حائط وتنفيذ مشروع جماعى للاستزادة أنظر الملحق الخاص بالأنشطة والمهام التى قام بها الأعضاء والباحثة أثناء التدخل المهنى.
- وفى بداية كل اجتماع يتم مراجعة من تقدم أعضاء الجماعة فى تنفيذ مهامهم ومراجعة مهام الباحثة وتحديد المهام التى لم تنفذ أو التى تم تنفيذ

جزء منها ومحاولة التوصل إلى إزالة المعوقات التى واجهتهم فى التنفيذ ووضع خطة بديلة أو تغيير المهمة مع طبيعة الهدف من التدخل المهنى.

4- الإنهاء:

- ساعدت الباحثة أعضاء الجماعة على أن يقيم كل عضو مدى إنجاز المهام التى قام بها كما ساعدت الباحثة الأعضاء على تحديد إنجازاتهم فى المهام التى تم تنفيذها وفق المحددات الثالثة .
- تحديد المتغيرات التى طرئت على أعضاء الجماعة نتيجة ممارستهم برنامج التدخل المهنى سواء كانت المتغيرات سلبية أو إيجابية .
- زيادة المعارف والمهارات لأعضاء الجماعة من خلال تنفيذ برنامج التدخل المهنى.
- ساهمت أعضاء الجماعة فى تحقيق مكاسب اجتماعية تتمثل فى تحسين العلاقة سواء كانت على المستوى الرأسى أو الأفقى من خلال برنامج التدخل المهنى .
- وقد رأت الباحثة بعض النقاط المهام فى عملية الإنهاء منذ بداية التدخل المهنى نبهت الباحثة أعضاء الجماعة من الإنهاء لعملية التدخل المهنى بحيث لا تصبح عملية الإنهاء مفاجئة .
- اعتبرت الباحثة الاجتماع الأخير .هو الاجتماع الفعلى للعمل لإنهاء العمل مع الجماعة التجريبية .
- تم تقييم ومراجعة ما تم تحقيقه من الأعمال والتى ساهمت في التخفيف من الآثار السلبية للعمالة المؤقتة بمديرية الشباب والرياضة وكان من أهم القرارات التى اتخذت من قبل وكيل وزارة الشباب والرياضة ومدير الأنشطة بالمديرية هو الاستماع لمشكلات هذه الفئة ورغباتهم سواء كانت هذه المشكلات تتعلق بالأجور أو التفرقة بينهم وبين زملائهم وندوات تدريبية تزيد من خبراتهم ومهاراتهم ووعدهم بزيادة

الحوافز واشتراكهم فى دورات تدريبية وإسناد لهم أعمال تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية .

خامساً : الآليات والتكنيكات الفنية لنموذج التركيز على المهام واستخدامها فى طريقة خدمة الجماعة(1):

ويستخدم فى هذا النموذج أساليب فنية عديدة منها :-

1- **الاستكشاف** : ويستخدم هذا الأسلوب من أجل الحصول على صورة كاملة عن سلوك العضو ومعرفته ومساعدته على أن يسلك خط معين من التفكير ويعتمد الأخصائى فى هذا الأسلوب على الأسئلة الاستفهامية والتعليقات التى تسهل عملية الحصول على المعلومات من العضو .

2- **البناء** : ويتضمن هذا الأسلوب الجهود الخاصة التى يقوم بها الأخصائى من أجل بناء علاقة علاجية مع العضو وتزويده بالخطوات الموجهة للاتصال بهدف مساعدته على أداء دوره كعضو فى جماعة خلال الاجتماعات المختلفة .

3- **التشجيع** : يتضمن هذا الأسلوب التأييد والثناء والاستحسان خاصة عند تنفيذ المهام مثال " ذلك يبدو لى أنك قادر على تحمل هذه المسئولية " .

4- **التوجيه** : فى هذا الأسلوب يستخدم الأخصائى معارفه وخبراته لكى يوجه العضو نحو اتخاذ قراراً ما أو التصرف بطريقة ما ، وهذا يتطلب أن يكون لدى الأخصائى المعارف الكافية لكى يتمكن من مساعدة العضو على إنجاز المهمة أو المهام المكلف بإنجازها .

5- **النمذجة** : يستخدم هذا الأسلوب فى حالة ما إذا كانت المهام التى تم تحديدها تتضمن سلوكيات غير مألوفة لدى العضو ، أو عندما يكون العضو غير قادر على تنفيذ المهمة فالأخصائى يساعد بالتدريب والتمرين عليها وهذا يعرف بالنمذجة وذلك بقيام الأخصائى بتزويد

---

(1) William J - Reid : The Task - Centered Systems , op - cit, pp. (322-328).

عضو الجماعة بالمعلومات الخاصة بالمهمة ثم يبدأ التنفيذ لتلك المهمة مع مراعاة بدأ النشاط الذاتى له فى إثبات قدراته وإمكانياته التى تميزه عند التكليف بهذه المهمة وقد راعى الأخصائى عند القيام بهذا الأسلوب الآتى:

1- يقوم الأخصائى بشرح وافى وتعليمات للأعضاء قبل البده فى شرح المهمة .

2- أن يكون كل عضو عنده القدرة على الملاحظة والانتباه والاستيعاب([1]).

6- **لعب الدور** : يطبق هذا الأسلوب من خلال قيام الأخصائى بلعب بعض الأدوار المرتبطة ببعض الأشخاص الذين سيتفاعلون مع العضو كى يتعلمها العضو ويتمكن من أداءها ويطبق هذا الأسلوب بصورتين :

1- تكرار القيام بالسلوك المطلوب (تحت الضبط التميزى) لتعليمات الأخصائى فإذا كرر العضو السلوك المرغوب.تحت إشراف وتوجيه الأخصائى فى إطار المهمه المكلف بها على سبيل المثال إدارة الاجتماع من رئيس الجماعة إذا أدى ذلك يكون قد وفق فى أداء مهمته .

2- تمثل مواجهة نتائج الدور غير المرغوب هذا الأسلوب أفادهم فى فهم الجماعة للنتائج أو الأنا غير مرغوبة التى تعود عليهم .

7- **التعليم الذاتى** : ويستخدم هذا الأسلوب عن طريق مساعدة أعضاء الجماعة على إعداد وتصميم وتنفيذ مجلات حائط خاصة بالعمل وأهميته ومشكلاته، وكذلك مساهمتهم فى إقامة ندوات دينية وثقافية والمشاركة فى تنفيذ أعمال ومشاريع جماعية بيئية.

هذا بالإضافة إلى أن الأخصائى يساعد أعضاء الجماعة على إدراك الأنساق التى يمكن أن تؤثر أو تساعد فى نجاح التدخل المهنى مثل أعضاء

([1]) عبد العزيز فهمى إبراهيم النوحى: نظريات خدمة الفرد، خدمة الفرد السلوكية، ط3، القاهرة، 1999 ، ص ص 143-145.

مجلس الإدارة ـــ والمؤسسات الموجودة بالمجتمع المحلى ، هذا بالإضافة إلى مساعدة الأعضاء على توقع الصعوبات التى قد تواجههم أثناء تنفيذ المهــام والعمل على التغلب عليها .

8- الإرشاد الجماعي :

يساعد الأخصائى (الباحث) أعضاء الجماعة على قبول التعبيــر عــن آرائهم والتعرف على إمكانياتهم وخبراتهم وما يدور فى نفوسهم وحثهم على تحديد أهدافهم بوضوح كما كان يحدث فى الاجتماعــات يعطــى الفرصــة للعضو أن يتحدث عن مشكلاته ومساعدته على إكساب مهارات وســلوكيات جديدة مثل مهارة التعامل مع الغير سواء كانت مع الرؤساء أو مع الــزملاء وهى طريقة مفيدة ويحدث فيها تعامل جماعي موجه بين الأعضاء.

وقد راعت الباحثة فى هذا الأسلوب الآتى :

1- تقديرها لمشكلات الأعضاء وبوضوح وبدقه والتى تتمثــل فــى ســوء العلاقات بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم وعدم الاهتمام بهم فــى عــدم إسناد لهم أدوار ومسئوليات فى العمل .

2- تحديد الموضوعات التى تحتاج إلى إرشاد وفقا لبرنامج التدخل المهنــى واختيار الأساليب الإرشادية المناسبة عن طريق المجلات أو الندوات أو المعسكرات ... الخ .

3- انتقاء التوقيت المناسب للقيام بهذا الأسلوب وتقــويم مــا تــم إرشــاده باستمرار بعد القيام بكل مهمة جماعية مثل مشروع العمــل الجمــاعى وورش العمل الذى تمثل فى إقامة معسكر فى إدارة الشباب والرياضــة وأيضا فى إقامة حفل السمر ... الخ .(*)

(*) للاستزادة أنظر التقارير .

سادساً : الحقائق الأساسية لاستخدام نموذج التركيز على المهام فى التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفى :

هذا وكان لاستخدام هذا النموذج مع تلك المشكلات ارتباط بمجموعة من الحقائق حيث يقصد بالحقائق هنا مجموعة الاعتبارات التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار عند التعامل مع الجماعة لأنها تساهم فى توجيه السلوك والتصرفات بين كل من الأخصائى والجماعة بما يحقق الأهداف التى يسعى برنامج التدخل المهنى إلى تحقيقها لمساعده أعضاء الجماعة من فئة العمالة المؤقتة على النمو وأداء الأدوار التى يكلفون بها من أجل المساهمة فى التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى ، ويمكن حصر أهم هذه الحقائق فيما يلى :-

- للشباب على المجتمع حقوق ولابد وان نعلم أنه على قدر ما يوفره المجتمع للشباب من أوضاع صحيحة على قدر ما يأخذ المجتمع من الشباب من عطاء وولاء .
- الشاب ما هو إلا إنسان قابل للتعديل والتغيير وهو فى حاجة إلى مساعدة لتعديل سلوكياته السلبية كى يتجه إلى المساهمة فى حل المشكلات المجتمعية ويصبح أداة بناء فى المجتمع يعتمد عليها إلى حد كبير .
- الشاب فى حاجة إلى اكتساب معلومات ومعارف وتنمية مهارات وتبنى سلوكيات صالحة وإيجابية وهذا بالطبع له مردوده الإيجابى عليه وعلى المجتمع .
- الجماعة هى الوسيلة الأساسية التى يمكن من خلالها مساعدة الشباب على تعديل السلوك السلبى إلى سلوك مقبول وذلك من خلال التفاعل والاندماج مع الأعضاء الآخرين فى الجماعة لأن ترك الشاب وشأنه دون توجيه قد يجعله يسلك سلوكيات تتنافى مع ما يؤمن به المجتمع ولا تتفق وأهداف المجتمع وغاياته .

- يقوم هذا النموذج على حقيقة مؤداها ضـــرورة فهـــم العـــضو لأهدافـــه واحتياجاته وان يوافق خلال التعاقد على أسلوب العمل الجماعى .
- يؤمن هذا النموذج بأن هناك ضرورة لاستثارة قدرات عضو الجماعـــة وتشجيعه الدائم وذلك بغرض إحداث تغيير فى موقفه إلى الأفضل وذلك من خلال أداءه للمهام المكلف بها وخلال اجتماعات الجماعة .

يركز هذا النموذج على المهام التى تحدث تغيير فى موقـــف العـــضو وينتج عن هذا التغيير مهام أخرى يكلف بها أثناء الاجتماعات أو فى مواقف الحياة الجماعية التى يواجهها من خلال ما يقوم به الأخصائى من إرشـــادات وتوجيهات أثناء تدخله المهنى .

ومن الحقائق الهامة التى يركز عليها هذا النموذج هو تحديد الهـــدف بوضوح عند تحديد الهدف يستطيع الأخصائى أن يساعد الجماعة على طبيعة أهدافهم ويتعرف على إمكانياتهم التى يمكن من خلال الإمكانات إنجاز الهدف ومعرفة ديناميات الهدف والوقت المناسب لإنجازه .

كلما زادت رغبات الأعضاء فى نجاح الجماعة زاد تفصيل المهام عند الأعضاء وكلما كانت الرغبات عند الجماعة زادت المهام ذات المـــستويات المتطرفة فى مستوى الصعوبة لديهم .

يرتبط وضوح الهدف ووضوح الطريق إليه بدافعية الأعضاء له كلمـــا كان الهدف واضح ومعروف ومرغوب أقبل عليه الأعضاء وكذلك كفـــاءتهم فى تنفيذ المهام الأمر الذى ظهر فى تنفيذ محتويات البرنامج وما يتضمن من أنشطة جماعية سواء كانت نـــدوات أو عمـــل مجـــلات أو ورش عمـــل أو محاضرات مع المسئولين فى المؤسسة.

سابعاً : مقومات النموذج للتدخل المهنى فى التخفيف من الآثار السلبية لعدم الرضا الوظيفى :

حددت الباحثة مقومات تدخلها المهنى عند قيامها باستخدام النموذج فى التخفيف من الآثار السلبية فى الآتى :

1- المهام المحورية : وهى أعمال وواجبات يفعلها عضو الجماعة بناء على أعمال يكلف بها وهى أعمال وواجبات متعاقبة ومتماسكة مع بعضها تؤدى الغرض وتؤدى إلى تحقيق أهداف وأغراض الجماعة ككل وهذه المهام وضحت فى تكليفهم وإعطائهم مسئوليات ومهام سواء كانت فى إعداد ندوة أو عمل مجلة حائط وحفل سمر أو عمل مسابقة أو مهام لتنفيذ المشروع الجماعى الذى فقد فى الإدارة ونتج عنه رضا المسئولين عنهم وبعد ذلك طلبوا من مدير الأنشطة التحدث بوضوح معه عن مشكلاتهم ([1])

2- عضو الجماعة : هو الأساس والوحدة المهمة للجماعة وعلى الأخصائى (الباحث) أن يراعى الفروق الفردية واختلاف كل عضو عن الآخر .

3- الجماعة كبناء مستقل والجماعة هنا مكونة من 12 عضو وكل عضو يمثل جزء فى الجماعة ولكن هناك تفاعل جماعى وروح جماعية واحدة تفهمهم والجماعة ككل تؤثر ويؤثر فيها كل من الأخصائى والباحثة ، الموارد والإمكانيات لدى المديرية ومميزاتها وسلبياتها .([2])

---

(1) Garvin , Charles D. & Seabung , Bret A: Interpersonal Practicen Social Work, New York , Prentice 1984 , PP : 252-253.

([2]) نصيف فهمى منقريوس : ديناميات العمل مع الجماعات ، سلسلة الجماعات الإنسانية والتنمية البشرية ، كتاب رقم (12) ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2004 ، ص ص 29-30

4- البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة من مهام تكلف بها في وجود الأخصائى (الباحثة) من أجل تحقيق الأهداف المتفق عليها حتى يتم تنفيذ البرنامج المهنى .

5- الأخصائى الاجتماعى (الباحثة) وقد ركز النموذج على الأخصائى الاجتماعى من خلال مساعدته وتوجيهه لأعضاء الجماعة وفقا لما تم الاتفاق عليه منذ بداية العمل المهنى من خلال المهام التى ذكرت سواء كانت مهام سهلة أو مهام إجرائية أو مهام فردية أو مشتركة لأن الأخصائى لدية القدرة على التحكم فى عملية التغيير والنمو وحدد النموذج الخطوات العلمية التى يمكن أن يستند عليها عند القيام بأدواره مستندا على أساليب فنية حددها أيضا النموذج مثل الاستكشاف أو البناء أو التوجيه أو التشجيع وهو ما ظهر فى الاجتماعات الدورية .

6- المؤسسة (إدارة الشباب والرياضة بالبحيرة) وهى المكان المحدد الذى وقع الاختيار عليه ويشتمل فى كيان وظيفى تسعى الإدارة به لتحقيق أهدافها من خلال واجبات وأعمال ومسئوليات فى حدود اللوائح والقوانين فوقع اختيار الباحثة على هذا المكان لوجود العينة به وتوافرها وإعطائها الفرصة لتنفيذ برنامجها المهنى.

خـاتمة :

هذا وقد تناولت الباحثة فى هذا الفصل نبذة عن نموذج التركيز علـى المهام نشأته وأساسه النظرى الذى يقوم على إحداث تغيير مطلوب فى العميل فى أقصر وقت ممكن للالتزام بالمبادئ الهامة ثم تناولت خصائـصه حيـث يركز على الالتزام بالمهام التى يتم تحديدها كل من العضو والمحيطين بـه والباحث فى إطار إستراتيجية مميزة معروفه وهو ضرورة التعـرف علـى احتياجات العضو وكيفية إشباعها من خلال خطوات تطبيق محكمة للتخفيف من الآثار السلبية التى تعوق حياة الفرد من خلال توجيه ومعرفة مشكلاته.

هذا ومن الطرح السابق ومن القراءات النظرية أصبح نموذج التركيز على المهام على درجة من الأهمية فى البيئة المصرية فى بعض المجالات، فيقوم هذا النموذج على فكرة رئيسية تتمثل فى أن الوظيفة الأساسية للنموذج هى مساعدة الأفراد على خلق وإيجاد حلول للمشكلات النفسية والاجتماعيـة التى تواجههم ويرغبون فى إيجاد حلول لها.

وأن مسئولية إحداث التغيير تقع على عاتق العميل ويقوم الأخـصائى بمساعدته من خلال تنفيذ مهام يتم تحديدها لتحقيق التغيير المطلوب.

وفى ضوء ذلك نقول أن نموذج التركيز على المهام يعد مـن أفـضل النماذج قابلية للتطبيق كشكل من أشكال العلاج القصير وان الفائـدة الأكبـر للعملاء تعود عليهم فى فترة وجيزة وسريعة.

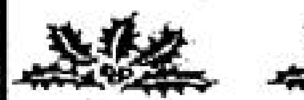


الباب الثانى

الدراسة الميدانية ونتائجها

الفصل الرابع : **الإجراءات المنهجية للدراسة.**

الفصل الخامس : **نتائج الدراسة .**








الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد .....

أولاً : نوع الدراسة .

ثانياً : منهج الدراسة .

ثالثاً : مجالات الدراسة .

رابعاً : إجراءات ضبط التجربة .

خامساً : أدوات الدراسة .

سادساً : برنامج التدخل المهنى .

سابعاً : خطوات إجراء التجربة .

تمهيد

يتناول هذا الفصل الخطوات والإجراءات المنهجية التى سارت عليها هذه الدراسة متضمنة نوع الدراسة ومنهجها ، ومجالات الدراسة مع توضيح للخطوات التى عن طريقها تم تحديد عينة الدراسة يلها توضيح لأدوات الدراسة وكيفية بنائها، ومدى صدق وثبات هذه الأدوات، كما يتناول برنامج التدخل المهنى المستخدم، والضوابط التى تم مراعاتها لإجراء التجربة.

أولاً : نوع الدراسة :

تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات التجريبية اتساقاً مع أهدافها وفروضها لأنها تحاول قياس العلاقة بين متغيرين أحداهما مستقل وهو نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة . والآخر تابع وهو التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة .

ثانياً : منهج الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على المنهج التجريبى، حيث يعتبر من المناهج الهامة لأسباب متعددة أهمها:([1])

1- يعتبر أقرب المناهج إلى الموضوعية.

2- تستطيع الباحثة من خلاله السيطرة إلى حد ما على العوامل المختلفة التى تؤثر على الظاهرة موضوع الدراسة، فتغير منها ما تشاء، وتثبيت ما تريد إلى حد ما مما يسهل عليها الدراسة، ويجعلها أقدر على تفهم العلاقات وأثرها فى الظاهرة المراد دراستها.

وفى ضوء ذلك اختارت الباحثة أحد التصميمات التى تتفق مع طبيعة الدراسة لتحديد تأثير متغير على آخر لتحديد طبيعة العلاقة الوظيفية بينهما

([1]) حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعى ، ط1 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2003 ، ص : 35 .

بمعزل نسبى عن تأثير المتغيرات الأخرى وهو " القيـــاس القبلـــى البعـــدى لجماعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة على أن يتم اختيـــار أعـــضاء الجماعتين بطريقة عشوائية لتقليل الفروق بينهما ، وتقوم الباحثـــة بـــإجراء قياس قبلى للجماعتين ثم تتدخل مهنياً باستخدام برنامج للتدخل المهنـــى مـــع الجماعة التجريبية دون الضابطة ، ثم تقوم بتطبيق القياس البعدى للجماعتين بعد انتهاء فترة التجربة ، وذلك بعد إدخال متغيراً مـــستقلاً علـــى الجماعـــة التجريبية، والفرق الذى يحدث بين القياسات (القبلية، البعدية) يرجـــع إلـــى المتغير المستقل، واستخدمت الباحثة هذا التصميم من خلال الخطوات التالية:

1- تقسيم عينة الدراسة إلى جماعتين هما الجماعة التجريبيـــة والـــضابطة باستخدام الطريقة العشوائية المنتظمة عدد كل جماعة(12) عضواً .
2- إجراء القياس القبلى للجماعتين باستخدام مقياس الرضا الوظيفى وذلـــك لتحديد مستوى الرضا الوظيفى لدى أعـــضاء الجمـــاعتين التجريبيـــة والضابطة .
3- قامت الباحثة بالتدخل المهنى مع الجماعة التجريبية وفق نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى وذلك لفترة إجراء التجربة وهى فترة قاربت على ســـتة أشهر .
4- بعد انتهاء فترة التدخل المهنى(التجربة) قامت الباحثة بـــإجراء القيـــاس البعدى للجماعتين بنفس مقياس الرضا الوظيفى.
5- قامت الباحثة باستخدام المعاملات الإحصائية فى إجراء مقارنـــة بـــين القياسات القبلية والبعدية لتحديد نتائج التدخل المهنى ومـــدى صـــحة أو خطأ فروض الدراسة .

ثالثاً : مجالات الدراسة :

تحددت مجالات هذه الدراسة فى المجالات التالية :

(أ) المجال المكانى :

تمثل المجال المكانى لهذه الدراسة فى مديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة .

(ب) المجال الزمنى :

تحدد المجال الزمنى لهذه الدراسة بفترة إجراء التجربة والتى استغرقت ستة أشهر تقريباً بدأت من 2005/8/3 حتى 2006/2/3 .

(ج) المجال البشرى :

تمثل المجال البشرى لهذه الدراسة فى عينة من العاملين المؤقتين بإدارة الشباب بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة من سن (20–40) سنة ممن توافر لديهم شروط العينة والذين بلغ عددهم (24) مفردة ثم تقسيمهم إلى جماعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة عدد كل جماعة (12) عضواً .

مبررات اختيار العينة لعدة أسباب أهمها :

1- ركزت العينة على العمالة المؤقتة لقطاع الشباب بمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة نظراً لأنه العمالة المؤقتة بالقرى والأقاليم والمراكز تم الاستغناء عنها نهائياً قبل التدخل المهنى للباحثة فأخذت الباحثة عينة الدراسة الموجودة فى المحافظة .

2- أن قطاع الشباب والرياضة له ارتباط وثيق بقطاعات تنموية أخرى بالمجتمع مما يزيد العبئ على العاملين بهم وخاصة العملة المؤقتة .

لقد وقع اختيار الباحثة على إدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة كمجال مكانى لدراستها وذلك لعدة أسباب أهمها:

1- أن قطاع الشباب والرياضة من القطاعات الأكثر نسبة من حصيلة العمالة المؤقتة التى تعمل به بالمقارنة بالقطاعات الأخرى .

2- أن الشباب والرياضة مؤسسات تتحمل أعباء خدمات متعددة مما يمثل عبء على العاملين المؤقتين .

3- قلة العائد المادى لدى العاملين بالشباب والرياضة المتمثل فى الأجور والمترتب عليه مشكلات اجتماعية ونفسية .

4- توافر عينة الدراسة من العمالة المؤقتة بهذه الإدارة .

5- رغبة المسئولين بهذه المؤسسة فى إجراء مثل هذه النوعية من الدراسات.

6- توافر الإمكانات اللازمة لإجراء هذه الدراسة بهذه المؤسسة .

رابعاً : إجراءات ضبط التجربة:

1- تم تحديد شروط العينة فيما يلى :

(أ) أن يكون من الجنسين (ذكور -إناث).

(ب) أن يكون من العاملين المؤقتين وقت إجراء التجربة .

(ج) أن يكون حاصل على مؤهل دراسى متوسط أو عالى .

(د) أن يكون أمضى فترة عمل لا تقل فى المتوسط عن سنة وتم التجديد.

(ه) أن يكون منتظما بالعمل .

(و) أن يكون فى المرحلة العمرية من (20-40) سنة .

2- قامت الباحثة بتحديد جميع العاملين بعقود مؤقتة بمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة من سن (20-40) سنة فبلغ عددهم (91) عاملاً .

3- استبعدت الباحثة عدد (13) عاملاً ممن لم ينطبق عليهم شرط الحصول على مؤهل عالى أو متوسط . كما استبعدت أيضاً عدد (15) عاملاً ممن لم ينطبق عليهم شرط فترة عمل بالمديرية ستة أشهر . وأيضا قامت الباحثة باستبعاد العاملين فوق سن (40) سنة وبلغ عددهم (3)

عمال فأصبح عدد الأعضاء الذين لاتنطبق عليهم شروط العينة (31) عاملاً .

4- قامت الباحثة بتطبيق مقياس الرضا الوظيفى على العدد المتبقى والبالغ (60) عاملاً لاختيار عينة الدراسة .

5- قامت الباحثة بتصحيح المقياس والذى يشمل (68) عبارة وتصنيف نتائجه على الشكل التالى :-

- أعضاء حصلوا على درجات عالية تراوحت ما بين (150 – 204) درجة وعددهم (14) عضو .
- أعضاء حصلوا على درجات متوسطة تراوحت ما بين (114 – 150) درجة وبلغ عددهم (22) عضو .
- أعضاء حصلوا على درجات منخفضة من (68-114) وبلغ عددهم (24) عضو .

6- قامت الباحثة باستبعاد الأعضاء الحاصلين على درجات عالية وكذلك الحاصلين على درجات متوسطة فأصبح العدد المتبقى (24) عاملاً وتم تسجيل بيانات شاملة عنهم من واقع سجلات المديرية ، وتم تقسيمهم إلى جماعتين بطريقة المزاوجة العشوائية المنتظمة والذى تمثل فى الأرقام 1 ، 3 ، 5 ، 7، 9 ، 11 ، 13 ، 15 ، 17، 19 ، 21 ، 23 وأطلق عليهم الجماعة التجريبية والأرقام الزوجية 2 ، 4 ، 6 ، 8 ، 10 ، 12 ، 14 ، 16 ، 18 ، 20 ، 22 ، 24 وأطلق عليها الجماعة الضابطة .

وفيما يلى وصف لعينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الخاصة بتجانس الجماعتين التجريبية والضابطة:(*)

(*) ملحق رقم (3) الخاص بالمعاملات الإحصائية لتجانس الجماعتين .

(أ) مدى تجانس الجماعتين من حيث المرحل العمرية :-

جدول رقم (1)

يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعيارى لأعضاء العينتين التجريبية والضابطة من حيث المرحلة العمرية

نوع الجماعة / المتغير	التجريبية		الضابطة		ت المحسوبة	ت الجدولية (22 ، 0.1)	مستوى الدلالة
	س1	ع1	س1	ع2	-		
المرحلة العمرية	30.8	5.9	29.6	5.3	0.50	2.5	غير دال عند (0.01)

يتضح من الجدول السابق رقم (1) أن قيمة ت المحسوبة < قيمة ت الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ودرجات حرية 22 مما يدل على انه لا توجد فروق معنوية بين الجماعتين التجريبية والضابطة من حيث المرحلة العمرية وهذا يشير إلى التجانس بين الجماعتين فى هذا المتغير .

(ب) مدى تجانس الجماعتين من حيث المؤهل العلمى :

جدول رقم (2)

يوضح الفرق بين العينتين التجريبية والضابطة من حيث المؤهل العلمى

نوع الجماعة / المتغير	التجريبية	الضابطة	ق الكلية	ت المحسوبة	ت الجدولية (22 ، 0.01)	مستوى الدلالة
	ف1	ف2				
جامعى	0.58	0.75	0.67	0.89	2.5	غير دال
متوسط	0.42	0.25	0.34	0.89		

يتضح من بيانات الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الجماعتين (التجريبية - الضابطة) بالنسبة لمتغير

المؤهل العلمي وهذا يشير إلى أن هناك تجانس بين الجماعتين في هذا المتغير والمتغيرات الأخرى عند مستوى معنوية (0.1).

(ج) مدى تجانس الجماعتين من حيث الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (3)

يوضح الفروق بين العينتين التجريبية والضابطة من حيث الحالة الاجتماعية

نوع الجماعة / المتغير	التجريبية	الضابطة	ق الكلية	ت المحسوبة	ت الجدولية (22 ، 0.01)	مستوى الدلالة
	ق1	ق2				
أعزب	0.58	0.67	0.63	0.47	2.5	غير دال عند (0.01)
متزوج	0.42	0.33	0.38	0.47		

يوضح الجدول السابق والخاص بالفروق بين الجماعتين التجريبية والضابطة من حيث الحالة الاجتماعية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث أن ت المحسوبة < ت الجدولية وهذا يشير إلى تجانس الجماعتين في هذا المتغير.

خامساً : أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة الراهنة على الأدوات الآتية :-

1- مقياس الرضا الوظيفي . (من إعداد الباحثة).

2- استمارة مراجعة المهام (*) (من إعداد وليم ريد تم تنقيحها).

3- تحليل محتوى التقارير الدورية التي سجلت من خلال العمل مع الجماعة التجريبية.

(*) ملحق رقم (8) الخاص باستمارة مراجعة المهام .

وفيما يلى وصف لكل أداة استخدمت فى الدراسة كما يلى :-

1- مقياس الرضا الوظيفى :

قامت الباحثة بإعداد المقياس متبعة فى بناءه الخطوات العلميــة التــى يمكن توضيحها فى الآتى :-

(أ) تحديد الموضوع الرئيسى للمقياس وهو "التخفيف من المشاعر الــسلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة".

(ب) تم الإطلاع على بعض المقاييس(**) الخاصة بالرضا الوظيفى لبحوث ودراسات سابقة فضلاً عن الإطار النظرى لهذه الدراسة وكذلك أخــذ رأى ومشورة المتخصصين والأساتذة المهتمين بهذا الموضوع وذلــك من اجل تحديد أبعاد المقياس والعبارات التى يشتمل عليها كل بعد .

(ج)تكوين المقياس من أربعة أبعاد :-

1- عدم الرضا عن طبيعة العمل .

2- عدم الرضا عن الأجر .

3- عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء .

4- عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

(د) تم وضع مجموعة عبارات مبدئية تشمل الأبعاد المراد قياسها وأشــتمل البعد الأول على (19) عبارة والبعد الثانى على (18) عبــارة والبعــد الثالث على (21) عبارة والبعد الرابع على (20) عبارة وأصبح مجموع عبارات المقياس فى الشكل المبدئى (78) عبارة .

(**) مقياس الرضا الوظيفى ، رأفت جلال ، 1991 ، مقياس تدعيم الرضا الوظيفى للأخــصائى الاجتماعيين ، محمد المدنى ، 1993، مقياس الرضا الــوظيفى ،حــسام الغلبــان ، 2003 ، مقياس تنمية المسئولية الاجتماعية ، عبد الناصف شومان ، 2004.

(هـ) تم عرض المقياس فى شكله المبدئى على مجموعة من السادة المحكمين من التخصصات المختلفة وذلك لمعرفة الصدق الظاهرى للمقياس بلغ عددهم (10) محكماً.(*)

(و) تم اخذ توجيهات السادة المحكمين حول الأبعاد والعبارات من حيث مدى ارتباط العبارة بالبعد المراد قياسه وكذا سلامتها اللغوية وقامت الباحثة بإضافة وتعديل التى حصلت على نسبة اتفاق 80% فأكثر وحذف العبارات التى حصلت على اقل 80% ووفقاً للمعادلة التالية :

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات الاختلاف}} \times 100$$

(ز) وبناءاً على ما سبق تحددت أبعاد المقياس فى شكلها النهائى فى أربعة أبعاد تتضمن البعد الأول (18) عبارة والثانى (18) عبارة والثالث (17) عبارة والرابع (15) عبارة ليصبح إجمالى المقياس (68) عبارة .

(ح) تم تصحيح المقياس وفقاً لما يلى :-

العبارات الإيجابية تحسب أوزانها 3 : 2 : 1 حسب الموافقة والتردد والرفض.

العبارات السلبية تحسب أوزانها 1 : 2 : 3 حسب الموافقة والتردد والرفض.

وبذلك تصبح الدرجة العظمى للمقياس = 68 × 3 = 204 .

والدرجة العظمى للمقياس = 68 × 1 = 68 .

(ط) قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة مماثلة قوامها (13) مفردة من العمالة المؤقتة بإدارة شباب مركز كوم حمادة بمحافظة البحيرة وذلك للتأكد من ثبات وصدق المقياس.

(*) ملحق رقم (2) يوضح أسماء السادة المحكمين على المقياس ووظائفهم وتخصصاتهم .

(ى) تم إعادة تطبيق المقياس بطريقة إعادة الاختبار بعد 15 يـوم لمعرفـة الصدق والثبات للمقياس كما يتضح من الجدول رقم (4) وتم اسـتخدام أحد المعاملات الإحصائية (ارتباط بيرسون).

جدول رقم (4)

يوضح نتائج معامل الثبات والصدق لأبعاد مقياس الرضا الوظيفى

ن = 13

البعد	معامل الارتباط	معامل الصدق	ت،	مستوى الدلالة
عدم الرضا عن العمل .	0.88	0.77	15.1	دالة عند 0.01
عدم الرضا عن الأجر .	0.88	0.78	16.3	دالة عند 0.01
عـدم الرضـا عـن العلاقـة بالرؤساء	0.90	0.81	18.1	دالة عند 0.01
عدم الرضا بالعلاقة بالزملاء .	0.91	0.83	16.6	دالة عند 0.01

ولمعرفة معنوية الارتباط طبق القانون التالى :

$$\text{ت ر} = \text{ر} \times \sqrt{\frac{\text{ن} - 2}{2.01}}$$

2- تحليل محتوى التقارير الدورية :

قامت الباحثة بتحليل محتوى التقارير الدورية التى قامـت بتـسجيلها عقب كل لجتماع عقدته مع أعضاء الجماعة التجريبية واعتمدت الباحثة فـى تحليلها لهذه التقارير على مجموعة محددات رئيسة هى :-

(أ) بيانات أولية عن الاجتماع (اليوم ـ التـاريخ ـ المكـان ـ المـدة ـ الحاضرين ـ الغائبين ـ الأعذار) .

(ب) هدف الاجتماع .

(ج) محتوى الاجتماع .

(د) الأساليب الفنية المستخدمة فى الاجتماع .

(ه) استجابة أعضاء الجماعة للبرنامج .

(و) دور الأخصائى فى إدارة وتوجيه الاجتماع .

(ز) عائد التدخل المهنى .

سادساً : برنامج التدخل المهنى

1- مرحلة ما قبل التدخل المهنى .

2- مرحلة التدخل المهنى .

3- خطوات التدخل المهنى وفقاً لنموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة .

4- محتويات برنامج التدخل المهنى .

1- مرحلة ما قبل التدخل المهنى :

تعد هذه المرحلة من المراحل الهامة فى الدراسة فهى التى تساعد الباحثة على إجراء الجانب العملى فى دراستها على أساس من الدقة والموضوعية. واشتملت هذه المرحلة على ما يلى :-

(أ) إعداد وتجهيز أدوات الدراسة التى اعتمدت عليها الدراسة وهى :

- مقياس الرضا الوظيفى .
- استمارة مراجعة المهام .
- تحليل مستوى التقارير الدورية .

(ب) اختيار عينة الدراسة وهم الأفراد الذين يعملون بعقود عمل مؤقتة بإدارة الشباب بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة ممن يحملون مؤهلات عليا ومتوسطة وفى المرحلة العمرية من (20-40) سنة وتنطبق عليهم شروط العينة.

(ج) إجراء وتصميم محتويات برنامج التدخل المهنى : ويقصد بها إجراءات العمل الفعلى الذى سارت عليه الدراسة فى خطوات متسلسلة ومترابطة حتى أمكن التوصل إلى تحقيق أهداف الدراسة وهى :-

1- أن استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة يساعد على التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة.

2- الاستفادة من الجوانب النظرية المرتبطة بالممارسة المهنية لنموذج التركيز على المهام فى مجال الاستفادة منها فى المشكلات المرتبطة بالعمالة المؤقتة فى هذا المجال.

خطوات إجراء وتصميم محتويات برنامج التدخل المهنى وهى :-

- إجراء القياس القبلى للجماعتين التجريبية والضابطة .
- التدخل المهنى لمدة ستة أشهر مع الجماعة التجريبية باستخدام تكنيكات نموذج التركيز على المهام .
- القياس البعدى للجماعتين التجريبية والضابطة وقياس الفروق واستخلاص النتائج والتحسن الذى طرأ على الجماعة التجريبية يرجع إلى اثر برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام .

2- مرحلة التدخل المهنى :

هى المرحلة التى اشتملت على الأعمال والمهام المهنية التى قامت بها الباحثة مع الجماعة التجريبية لتحقيق أهداف الدراسة واستخدمت خلال هذه المرحلة تكنيكات خاصة بنموذج التركيز على المهام خلال الفترة الزمنية للبرنامج وراعت الباحثة عدة اعتبارات خلال برنامجها التدخل المهنى توافقت مع مبادئ طريقة خدمة الجماعة والمهام التى تم الاتفاق عليها ومن هذه الاعتبارات :-

(أ) مراعاة اهتمامات وخبرات ورغبات أعضاء الجماعة والعمل على تكوين الجماعة على قدر من التجانس من حيث العمر والتعليم والمستوى الاجتماعى والثقافى.

(ب) الاتفاق بين الجماعة والباحثة حول مدة البرنـــامج الزمنـــي وأســلوب التنفيذ، مع ضرورة التأكيد على الالتزام بالمواعيد المحددة التـــى تـــم الاتفاق عليها فيما يخص الاجتماعات الجماعية.

(ج) إتاحة الفرصة للأعضاء للمشاركة فى وضع وتنفيذ البرنامج.

(د) استثمار الموارد والإمكانيات المتوفرة لدى أعضاء الجماعـــة وكـــذلك المتاحة بالمؤسسة التى يعملون بها وكذا الموجودة فى المجتمع المحلى (أدوات – خبرات) والتى يمكن أن تساهم فى تحقيق أهداف الدراسة.

3- خطوات تنفيذ برنامج التدخل المهنى وفقاً لنموذج التركيز على المهام:

(أ) مساعدة أعضاء الجماعة على تحديد وترتيب الآثار السلبية المرتبطـــة بعدم الرضا الوظيفى.

(ب) التعاقد ويتضمن تحديد الآثار السلبية الأكثر أهمية بالنـــسبة لأعـــضاء الجماعة والاتفاق مع الأعضاء على مدة العمل بأنها تتراوح مـــا بـــين (6–8) أشهر فى المتوسط.

(ج) التخطيط للمهام التى كلف بها عضوا الجماعة وكيفية تنفيذها وتعريفـــه بالفوائد التى تعود عليه من تنفيذها.

(د) توجيه وتدريب عضو الجماعة لتنفيذ المهمة المطلوبة منه وذلـــك مـــن خلال لعب الدور أو التوضيح ، التوجيه .

(ه) متابعة ومراجعة المهام التى كلـــف بهـــا عـــضو الجماعـــة خـــلال الاجتماعات الدورية وذلك من أجل التعرف على مدى إنجاز العـــضو للمهمة ونجاحه فى أداءها أو فشله، والتعرف على معوقات التنفيذ حتى يمكن تلافيها أو إحلال مهام أخرى بديلة.

(و) مراجعة المهام التى قامت بها الباحثة والمسئولين عن العمل بالمؤسسة وذلك استعداداً للإنهاء.

4- محتويات برنامج التدخل المهني لنموذج التركيز على المهام:

تضمن البرنامج عدة محاور هي :-

(أ) المهام المسهلة التي تقوم بها الباحثة في بداية العمل وتتلخص في الآتي:-

1- تبصير المسئولين عن العمل وكذلك العاملين المؤقتين بالآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي وتأثيرها على الأداء وسير العمل وإنتاجه .

2- تبصير المسئولين بضرورة الاهتمام بالعمالة المؤقتة كي يصبحوا أدوات فعالة وإيجابية فيما يسند إليهم من أعمال .

(ب) مهام الباحثة :

1- إعداد ندوات حول العمل والرضا الوظيفي وأهميته بالنسبة للفرد والمجتمع يدعى إليها متخصصون وخبراء في مجال العمل .

2- مساعدة الأعضاء على إعداد مجلات بإدارة الشباب التي تنفذ بها البرنامج حول المشكلات التي تعترض العمل واقتراح بعض الحلول لها بشكل منطقي مع توضيح الآثار السلبية التي قد تنتج عن عدم الرضا الوظيفي .

3- إعداد حلقات مناقشة جماعية حول العمل وأهميته يدعى إليها المسئولين بإدارة الشباب ومحاولة الاستفادة بالآراء التي تحد من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي .

(ج) مهام العامل المؤقت :

1- الاهتمام بنوع العمل الذي يمارسه من خلال المشاركة والقيام بالمسئوليات والواجبات في إطار مؤسسة العمل وفق اللوائح ومن خلال المهام المسندة إليه.

2- العمل على حث العامل المؤقت على الاشتراك مع زملاؤه في أعمالهم ومشاركتهم مناسبتهم وذلك لإقامة علاقات مرضية بينهم .

3- العمل على ضرورة الاتصال بالرؤساء وذلك للوصول بهم إلى علاقات مرضية معهم .
4- تصميم وتنفيذ مجلات حائط حول العمل وأهميته وفوائده .
5- قيام العاملين بالمشاركة فى مشروعات الخدمة البيئة .

(د) مهام المسئولين :

1- إشراك العمال فى بعض الأعمال التى تشعرهم بأهميتهم وتتناسب مع قدراتهم .
2- تشجيع العمال فى حالة تحقيقهم لأعمال إيجابية .
3- الابتعاد عن أسلوب العنف والقسوة والاستهزاء بالعمال .
4- مناقشة العمال فى الأمور السلبية التى يرتكبونها بشكل إيجابى وذلك لضمان استجاباتهم وهذا من أجل صالح العمل .
5- حث العمال على ضرورة إقامة علاقات طيبة بينهم وبين بقية زملاءهم لما لهذه العلاقات من فوائد تعود عليهم وعلى العمل بالنفع .
6- مناقشة العمال فى مشكلاتهم ومساعدتهم على حلها أو الحد منها .
7- إرسال بعض هؤلاء العمال لحضور دورات تدريبية وإشعارهم بأنهم يمثلون المؤسسة فهذا له أثره الإيجابى عليهم وعلى العمل وعلى المؤسسة.

(هـ) التكنيكات التى استخدمت فى الدراسة :

1- الاستكشاف :

تم استخدام هذا الأسلوب مع عضو الجماعة من أجل الحصول على صورة كاملة عن سلوكه وموقفه من خلال الأسئلة الاستفهامية والتعليقات ثم إمداده بمعلومات عن العمل ولوائحه المنظمة له.

2- التشجيع :

استخدم مع العضو من خلال التشجيع اللفظى أو غير اللفظى وعبارات الاستحسان وذلك لزيادة أداءهم للعمل والمهام المطلوب أدائها .

3- التوجيه :

ويستخدم مع الأعضاء لتوجيههم نحو اتخاذ قرار يعود عليهم بالنفع ومساعدتهم على أداء المهام المكلفون بها وإنجازها بشكل مرضى، يعود عليهم وعلى العمل وعلى المؤسسة بالفائدة.

4- البناء :

وهذا التكنيك استخدمته الباحثة من أجل العمل على بناء علاقة طيبة بين العامل وزملاءه من ناحية وبين العامل ورؤساءه من ناحية أخرى من خلال تزويد الأعضاء بالخطوط الموجهة للاتصال .

5- لعب الدور :

واستخدم هذا التكنيك مع الأعضاء من خلال قيام الباحثة بلعب بعض الأدوار المرتبطة ببعض الأشخاص الذين سيتفاعلون مع الأعضاء وتدريب العضو على كيفية التعامل وأداء الدور المطلوب منه .

(و) الأدوات التى استخدمت فى البرنامج :

تم تنفيذ هذا البرنامج فى ستة شهور من 2005/8/3م وحتى 2006/2/3م بواقع لقائين أسبوعياً الأثنين والأربعاء أى ثمانى لقاءات شهرياً بواقع ثمانية وأربعون اجتماعاً وقد استخدمت الباحثة الأدوات لتنفيذ هذا البرنامج ومنها مناقشات جماعية عديدة ، ندوات ، عقد لقاءات مفتوحة ، تنظيم محاضرات .

سابعاً : خطوات إجراء التجربة :

استهدفت هذه الدراسة التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى من خلال برنامج للتدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة ولتحقيق ذلك قامت الباحثة باتباع الخطوات التالية :

1- تم اختيار إدارة الشباب التابعة لمديرية الشباب والرياضة لأسباب تم ذكرها فيما سبق.
2- إعداد وتجهيز أدوات الدراسة والتى تمثلت فى مقياس الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة والذى يمكن من خلاله قياس المتغير التابع.

3- تم الاتصال بمدير إدارة الشباب والرياضة بعد موافقة وكيل أول وزارة الشباب والرياضة بمحافظة البحيرة ، حيث تم توضيح طبيعة الدراسة وأهدافها وعمل الباحثة للتخفيف من الثار السلبية لعدم الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة.

4- قامت الباحثة باختيار العينة والتى راعت فيها شروط المعاينة السليمة.

5- تم تحديد التصميم التجريبى الذى استخدم فى الدراسة وهو تصميم التجربة القبلية البعدية باستخدام جماعتين أحداهما تجريبية والأخرى ضابطة.

6- قامت الباحثة بإجراء القياس القبلى للجماعين باستخدام مقياس عدم الرضا الوظيفى بعد التأكد من ثبات وصدق المقياس.

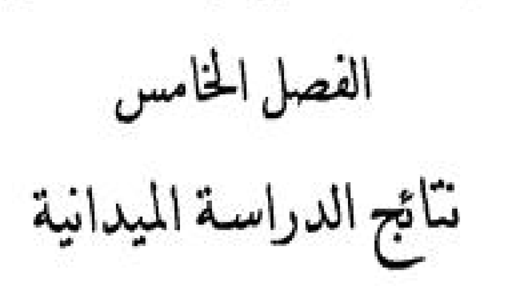
7- قامت الباحثة وبمشاركة أعضاء الجماعة التجريبية بتصميم برنامج التدخل المهنى متضمناً مجموعة من المهام المختلفة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وكذلك الأعضاء.

8- تم إجراء التعاقد بين الباحثة وأعضاء الجماعة التجريبية وذلك بعد أن قامت بعملية التعارف ووضع معايير العمل وكذلك الاتفاق على مواعيد الاجتماعات ومدتها وكذا إعداد الاجتماعات.

9- قامت الباحثة بتطبيق برنامج التدخل المهنى والذى من خلاله تم تحديد الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها بدقة.

10- تم تنفيذ برنامج التدخل المهنى خلال فترة زمنية بلغت ستة أشهر بدأت من 2005/8/3 إلى 2006/2/3.

11- قامت الباحثة بإجراء القياسات البعدية لكل من الجماعة التجريبية والضابطة وأيضا عمل المقارنات بين القياس القبلى والبعدى وذلك بإجراء بعض الأساليب الإحصائية وذلك للتعرف على نتائج التدخل المهنى.



أولاً : النتائج الكمية للدراسة .

ثانياً : النتائج الكيفية للدراسة .

ثالثاً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة فى ضوء: .

(أ) مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء النتائج الإحصائية المرتبطة بمقياس الرضا الوظيفى .

(ب) مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء الإطار النظرى للدراسة والقراءات النظرية لطريقة خدمة الجماعة والدراسات السابقة .

(ج) مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء تحليل محتوى التقارير الدورية .

أولاً: النتائج الكمية للدراسة الميدانية :

تم مناقشة النتائج من خلال عرض نتائج اختبارات الفروق بين القياسات المختلفة للجماعتين التجريبية والضابطة فى ضوء مقياس عدم الرضا الوظيفى للتأكد من صحة أو خطأ الفرض الرئيسى التالى:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة "

وقد أمكن دراسة هذا الفرض من خلال نتائج الفروض الفرعية التالية:

1- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعى الأول ومؤداه: **" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل".**

جدول رقم (5)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة فى القياس القبلى لبعد عدم الرضا عن نوع العمل

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	29.5	30.4	ت المحسوبة 0.61 غير دال عند 0.01=∝
الانحراف المعيارى	3.7	3.2	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، ∝0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق : أنه لا توجد فروق ذات دلالـــة إحـــصائية عند مستوى معنوية∝=0.01 بين الجماعتين التجريبية والضابطة فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن نوع العمل، حيث جاءت "ت" المحـــسوبة < "ت" الجدولية ، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلـــق بهـــذا البعد.

جدول رقم (6)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية للقياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن نوع العمل

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	29.5	30.4	ت المحسوبة 17.4 دال عند ∝= 0.01
الانحراف المعيارى	3.7	3.2	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ،∝ 0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق : أن هناك فروق ذات دالة إحصائية عنـــد مستوى معنوية ∝ =0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة التجريبيـــة لصالح القياس البعدى حيث جاءت "ت" المحسوبة > "ت" الجدوليـــة بالنـــسبة لبعد عدم الرضا عن نوع العمل ويرجع ذلك إلى تدخل الباحثة مع الجماعـــة التجريبية مستخدمة برنامجا مهنيا يعتمد على نموذج التركيز على المهام مما أدى إلى تحسين معدل الرضا عن نوع العمل لأعضاء الجماعة .

جدول رقم (7)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة فى القياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن نوع العمل

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	29.5	30.6	ت المحسوبة 1.54 غير دال عند∝= 0.01
الانحراف المعيارى	3.7	3.6	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11، ∝ 0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق : أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية=∝0.01 بين القياسين القبلي والبعدي حيث "ت" المحسوبة < " ت" الجدولية ويرجع ذلك إلى تواجد الجماعتين فى مكان واحد وهو إدارة الشباب ، بل أن هناك اجتماعات شهرية تجمع الجماعتين مما يدعو إلى الاختلاط والتأثير، ويرجع أيضا إلى عدم تعرض الجماعة الضابطة لأية جهود أو متغيرات من قبل الباحثة، بالإضافة إلى عدم ممارسة أعضاء الجماعة لبرنامج التدخل المهنى.

جدول رقم (8)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة فى القياس القبلى والبعدي لبعد عدم الرضا عن نوع العمل

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	30.6	44.3	ت المحسوبة 9.8 دال عند ∝= 0.01
الانحراف المعيارى	3.6	2.9	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22، ∝ 0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق : أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية∝=0.01 بين القياسين القبلى والبعد لصالح الجماعة التجريبية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن نوع العمل ، حيث جاءت ت المحسوبة> "ت" الجدولية .

وقد يرجع ذلك إلى التدخل المهنى الذى قامت بـه الباحثـة لتدعيم اتجاهات الأعضاء نحو الرضا عن نوع العمـل حيـث تكليـف الأعـضاء بمجموعة من المهام وذلك من خلال استخدام أساليب مثل الاستكشاف والبناء والتوضيح والتشجيع .

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (كيرس- أليس ، 1998) ، دراسة (عبد الناصف شومان ، 2004).

2- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعـى الثـانى : والذى مؤداة " **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنـامج التـدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهـام فـى خدمـة الجماعـة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر**".

جدول رقم (9)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة فى القياس القبلى لبعد عدم الرضا على الأجر

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	24.1	23.1	ت المحسوبة 0.50 غير دال عند ∝=0.01
الانحراف المعيارى	3.5	3.9	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، ∝0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية∝ = 0.01بين الجماعتين فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن الأجر، حيث جاءت "ت" المحسوبة < "ت" الجدولية ، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريبا فيما يتعلق بهذا البعد .

جدول رقم (10)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية للقياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن الأجر

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	23.3	30.2	ت المحسوبة 9.32
الانحراف المعيارى	3.1	2.96	دال عند ∝= 0.01

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، ∝0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق : أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝=0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة التجريبية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر لصالح القياس البعدى حيث جاءت "ت" المحسوبة > " ت" الجدولية ويرجع ذلك إلى تدخل الباحثة مع هذه الجماعة مستخدمة برنامج مهنيا يعتمد على نموذج التركيز على المهام فى الخدمة الاجتماعية مما أدى إلى تحسين مستوى الرضا عن الأجر لدى أعضاء هذه الجماعة.

جدول رقم (11)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة للقياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن الأجر

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	24.1	24.00	ت المحسوبة 0.82
الانحراف المعيارى	3.5	3.80	غير دال عند ∝=0.01

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، ∝0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق : أنة لا توجد فروق ذات دلالـــة إحــصائية عند مستوى معنوية ∝=0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة الضابطة بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر، حيــث جــاءت "ت" المحــسوبة < "ت" الجدولية ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع الجماعة الضابطة مهنياً.

جدول رقم (12)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية والضابطة فى القياس البعدى لبعد عدم الرضا عن الأجر

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	24	30.42	ت المحسوبة 6.3
الانحراف المعيارى	2.8	2.96	دال عند ∝=0.01
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ، ومستوى معنوية (22 ، ∝ 0.01)= 2.5

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝=0.01 بالنسبة لبعد عدم الرضا عن الأجر لصالح الجماعة التجريبية حيث جاءت "ت" المحسوبة > "ت" الجدولية .

وقد يرجع ذلك إلى برنامج التدخل المهنى التى قامت به الباحثة وذلك لتحسين اتجاهات الأعضاء نحو الرضا عن الأجر بالنسبة للعمالة المؤقتة وذلك باستخدام تكنيكات عديدة كالمحاضرات والمناقشات الجماعية ولعب الدور والمشاركة فى إعداد وتنفيذ مشروع جماعى وتنمية بعض الجوانب المعرفية المرتبطة باتجاهات العمالة المؤقتة حول الأجور . ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة (حسام الغلبان ، 2003).

3- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفرض الفرعى الثالث ومؤاده :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء .

جدول (13)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة بالنسبة لبعد عد الرضا عن العلاقة بالرؤساء

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	25.1	24.8	ت المحسوبة 0.57 غير دال عند ∝= 0.01
الانحراف المعيارى	9.01	3.2	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، ∝0.01) = 2.5 .

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية∝=0.01 وبين الجماعتين فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء حيث جاءت "ت" المحسوبة < "ت" الجدولية ، ومن ثم فإن هناك تجانساً بني الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد .

جدول رقم (14)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية فى القياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

ن=12

	قبلى	**بعدى**	
المتوسط الحسابى	**24.8**	**42.8**	**ت المحسوبة 17.75**
الانحراف المعيارى	**3.2**	**2.7**	**دال عند ∝= 0.01**

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، ∝ 0.1) = 2.71

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝ =0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة التجريبية لصالح القياس البعدى فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة > قيمة "ت" الجدولية وقد يرجع ذلك إلى الجهود التى قامت بها الباحثة مع هذه الجماعة مما أدى إلى تحسن العلاقة بين أعضاء الجماعة ورؤسائهم فى العمل، كما قد يرجع ذلك إلى مجموعة المهام التى كلف بها أعضاء الجماعة وأدت إلى تحسن علاقاتهم برؤساء العمل.

جدول رقم (15)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة فى القياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

ن=12

	قبلى	بعدى	.
المتوسط الحسابى	25.1	26.0	ت المحسوبة 1.53 غير دال عند ∝=0.01
الانحراف المعيارى	3.01	3.2	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، ∝0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝=0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة الضابطة بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء ، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة < "ت" الجدولية، ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع الجماعة الضابطة مهنياً.

جدول رقم (16)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة فى القياس البعدي لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	26.0	42.8	ت المحسوبة 13.33 دال عند ∝= 0.01
الانحراف المعيارى	3.2	2.7	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، ∝ 0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحـصائية عنـد مستوى معنوية ∝= 0.01 بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقـة بالرؤسـاء لصالح الجماعة التجريبية، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة >"ت" الجدولية.

وقد يرجع ذلك لتعرض أعضاء الجماعة التجريبية لبرنامج مهنى ساعد العمالة المؤقتة على تحمل مسئوليات العمل ومن ثم تحسين العلاقة بالرؤساء باستخدام تكنيكات مثل المنافسة الجماعية ولعب الدور والمشاركة وأسـاليب يركز عليها نموذج التركيز على المهام كالاستكـشاف والبنـاء والتـشجيع والتوضيح وذلك للحد من التأثير السلبى لعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء.

4- النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة أو خطأ الفـرض الفرعـى الرابـع ومؤاده :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهنى باسـتخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة وبين التخفيـف مـن الآثـار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء.

جدول رقم (17)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة فى القياس القبلى لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	25.3	25.9	ت المحسوبة 0.67
الانحراف المعيارى	2.4	1.8	غير دال عند ∝=0.01
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22، ∝ 0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝= 0.01 بين الجماعتين التجريبية والضابطة فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء ، حيث جاءت "ت" المحسوبة <"ت" الجدولية، ومن ثم فإن هناك تجانساً بين الجماعتين التجريبية والضابطة قبل التدخل وأن كلا الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد.

جدول رقم (18)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية

فى القياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

ن=12

	قبلى	**بعدى**	
المتوسط الحسابى	**25.6**	**39.2**	**ت المحسوبة 23.25**
الانحراف المعيارى	**1.8**	**1.6**	**دال عند ∝=0.01**

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (11 ، ∝0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝= 0.01 بين القياس القبلى والبعدى لأعضاء الجماعة التجريبية بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء لصالح القياس البعدى، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة > قيمة "ت" الجدولية .

وقد يرجع ذلك إلى الجهد الذى قامت به الباحثة مع هذه الجماعة (العمالة المؤقتة) من خلال استخدام الأساليب والتكنيكات الخاصة بخدمة الجماعة عن طريق تكليف الأعضاء ببعض المهام التى تدعم العلاقة بين الأعضاء وتحسنها من خلال المشاركة والمناقشة الجماعية والاشتراك فى مشروعات جماعية.

جدول رقم (19)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة الضابطة

فى القياس القبلى والبعدى لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	25.3	24.8	ت المحسوبة 2.08
الانحراف المعيارى	2.4	1.9	غير دال عند ∝= 0.01

(ت) الجدولية عند مستوى معنوية ودرجات حرية (11 ، ∝ 0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ∝=0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة الضابطة بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة < قيمة "ت" الجدولية ويرجع ذلك إلى عدم تدخل الباحثة مع الجماعة الضابطة مهنياً..

جدول رقم (20)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة

لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	26.5	39.2	ت المحسوبة 13.37 دال عند ∝= 0.01
الانحراف المعيارى	2.7	1.6	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22 ، 0.01) = 2.5

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بالنسبة لبعد عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء لصالح الجماعة التجريبية ، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة > قيمة "ت" الجدولية .

وقد يرجع ذلك لتعرض الجماعة التجريبية لبرنامج مهنى ارتكز على مجموعة من المهام التى كلفت بها الأعضاء عن طريق ممارسة أوجه نشاط البرنامج وتطبيق كثير من التكنيكات مثل المشاركة فى التخطيط للبرامج والمشاركة فى مشروعات بيئية ومعسكرات العمل الذى أدى بدورة إلى تحسين علاقة الأعضاء ببعضهم ، وقد تم ذلك أيضا من خلال التدريب على تحمل بعض المهام والمسئوليات وكذلك تدريب الأعضاء (العمالة المؤقتة) على التفاعل الإيجابى مع الآخرين .

ويتفق ذلك مع دراسة (حسام الغلبان ، 2003) حيث أوصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية بين العاملين لاسيما العمالة المؤقتة بالمنظمات الاجتماعية .

5- إثبات صحة الفرض الرئيسى للدراسة :

تشير النتائج السابقة إلى صحة الفروض الفرعية الأربعة وبثبوت صحة هذه الفروض تم التأكد من صحة الفرض الرئيسى الذى قامت عليه الدراسة ومؤداه :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة .

ولمزيد من التأكيد تعرض الباحثة نتائج المقارنة بين القياسات القبلية والبعدية للجماعتين التجريبية والضابطة على مقياس الدراسة بالنسبة للدرجة الكلية عليه والتى تشير إلى التحقيق من صحة الفرض الرئيسى السابق كالتالى :-

جدول رقم (21)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينة التجريبية للقياس القبلى والبعدى بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس

ن=12

	قبلى	بعدى	
المتوسط الحسابى	26.1	38.8	ت المحسوبة 5.9 دال عند∝= 0.01
الانحراف المعيارى	4.09	5.7	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية 11 ، ∝ =0.01) = 2.71

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية∝= 0.01 بين القياسين القبلى والبعدى للجماعة التجريبية لأبعاد عدم الرضا الوظيفى لصالح القياس البعدى، حيث جاءت قيمة "ت"المحسوبة > قمية "ت" الجدولية.

وتؤكد ذلك الجداول رقم(6، 10 ، 14 ، 18) من جداول الدراسة.

جدول رقم (22)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العينتين التجريبية والضابطة بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس

	الضابطة	التجريبية	
المتوسط الحسابى	26.7	38.8	ت المحسوبة 5.23 دال عند ∝=0.01
الانحراف المعيارى	3.9	5.7	
حجم العينة	12	12	

(ت) الجدولية عند درجات حرية ومستوى معنوية (22، ∝=0.01) = 2.5

يتضح من السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية∝= 0.01 لصالح الجماعة التجريبية بالنسبة لأبعاد عدم الرضا الوظيفى ، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة > قيمة"ت" الجدولية ويؤكد ذلك الجداول رقم(20،16،12،8) من جداول الدراسة.

ثانياً : النتائج الكيفية للدراسة (*)

قامت الباحثة بمناقشة محتويات بعض التقارير التى قامت بتسجيلها كأخصائية جماعة مع الجماعة التجريبية خلال الفترة من 2005/8/4 إلى 2006/2/6 وذلك للتأكد من صحة أو خطأ الفروض الخاصة بالدراسة وأيضاً للتأكد من صدق النتائج الكمية التى تم تناولها فى الجزئية السابقة .

واعتمدت الباحثة فى تدخلها المهنى مع الجماعة التجريبية على برنامج مهنى وفق نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة مستندة فى ذلك على المعطيات النظرية للدراسة الراهنة وأيضاً الإطار النظرى لطريقة خدمة الجماعة من مبادئ ومهارات وأدوار أخصائى الجماعة.

وفيما يلى عرض لبعض من التقارير الدورية وتحليلها فى ضوء المحددات التالية :-

أولاً : البيانات الأولية .

ثانياً : تقرير الاجتماع .

ثالثاً : تعقيب .

(*) ملحق رقم (9) يوضح الأنشطة والمهام التى قام بها الأعضاء بمساعدة الأخصائى (الباحثة) أثناء التدخل المهنى.

التقرير الأول

أولاً : البيانات الأولية :

اسم الجماعـــة : لم يحدد .

اليــــــــوم : الاثنين .

التـــــاريخ : 2005/8/3 .

مكان الاجتماع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مدة الاجتمـــاع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 12 عضو .

عدد الغـــائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

اجتمعت الباحثة مع كل من السيد وكيـــل وزارة الـــشباب والرياضــــة ومدير إدارة الشباب ومدير الأنشطة بالمديرية واتفقت معهم علــى تطبيــق برنامج التدخل المهنى الخاص بالعمل مع الجماعة التجريبية، أبدت الباحثـة رغبتها فى الاجتماع بهؤلاء الأعضاء يوم (الاثنـــين) الموافـــق 2005/8/3 الساعة العاشرة صباحاً واقترحت أن تتم الاجتماعات بالأعضاء فـــى مقــر الصالة المغطاة ، فوافقوا سيادتهم على ذلك وأشاروا أن قاعة كبار الـــزوار بالصالة جاهزة لذلك ، وحضرت الباحثة فى ذلك اليوم قبل الاجتماع بقرابـــة ربع الساعة والتقت بالسادة المسئولين الذين رحبوا بها وطمئنوهـــا أن كـــل شىء جاهز واصطحبوها إلى مقر الاجتماع وتم تعريف الأعضاء بها وأملهم فى مساعدة الباحثة فيما جاءت من اجله لأنه فى صالحهم بالدرجـــة الأولـــى وشكرها السيد وكيل الوزارة على اختيارها لمديريـــة الـــشباب والرياضـــة بالبحيرة ، ثم تحدث السيد مدير إدارة الشباب وكذلك مدير الأنشطة بالمديرية موضحين للأعضاء أن المشاركة والتفاعل سيعود عليهم فى النهايـــة بـــالنفع

خاصة على مستوى أداء أعمالهم والرضا عن أوضاعهم ، ثم بعد ذلك رحبا بالباحثة وتركوها مع الأعضاء وانــصرفوا ، قامــت الباحثــة بالترحيــب بالأعضاء وشكرتهم على حرصهم للحضور جميعاً للاجتماع وطلبت مــنهم إنها ستقوم الآن بمشاركتهم لتعديل طريقة الجلوس حتى يرى كل منا الآخــر خلال الاجتماعات والمناقشات.ثم قام بعد ذلك كــل مــن العــضو (عــادل) والعضوة (إيمان) بالترحيب بالباحثة فوجهت لهم ولبقية الأعــضاء الــشكر وأوضحت لهم أن من بين أهداف اجتماع اليوم هو أن يتعرف كل منا علــى الآخر، وبدأت بتعريف نفسها ثم تلا ذلك تعريف الأعضاء لأنفسهم، ثم انتقلت الباحثة إلى شيء آخر هو الاتفاق سوياً على أسلوب العمل خلال الفترة التى سوف نلتقى فيها، وكذلك الهدف من وراء هذه الاجتماعات، وأوضحت لهــم كذلك أن هناك اجتماعان سوف يتم اللقاء بكم فيها أسبوعياً يتم تحديدها حسب مواعيدكم وظروفكم، هنا تساؤل العضو (هشام) كيف سيكون أسلوب العمل؟ فقامت الباحثة بالرد عليه بأن أسلوب العمل السليم هو الوضوح فى عــرض موضوع أو أى مشكلة كى يمكن التوصل إلى أسبابها والعمل على تلافيها أو التقليل من آثارها وهذا يحتاج إلى مهام نكلف بها جميعاً ونلتزم بأدائهــا قــد يساعد إلى حد كبير من التخفيف من الآثار السلبية عليهم. وهنا طلب العضو (حسن) الكلمة وقال هل هذه المهام سوف تفترض علينا ومطلوب كذلك منــا تنفيذها ونحن لا نعلم عنها شيء، تدخلت الباحثة وأوضــحت للأعــضاء أن سوف تعرضها ونناقشها وكيف تؤدى وسوف يتم الاتفاق عليها ولا شيء هنا يفرض عليكم ، ثم أشارت الباحثة موجهة حديثها للجماعة بأنها لاحظت عدم مشاركة غالبية الأعضاء بالرأى سواء فيما يتعلق بأسلوب العمل أو بالمهــام التى يجب أن نكلف بها وأوضحت لهم أن المــشاركة ضــرورية والتفاعــل والحوار من الأشياء التى تساعد على زيادة مشاعر الولاء والانتماء ســواء للعمل الذى يقومون بأدائه أو للمؤسسة التى ينتمون بها، وهنا قــال العــضو

(محمد)، والعضوه (صفاء) والعضو (السيد) لأن الحديث واضـح بالنـسبة لأسلوب العمل فلا أفضل من الوضوح والابتعاد عـن الغمـوض وبالنـسبة للمهام فقال مطلوب أداء مهام ولكن مطلوب مساعدة الباحثة خاصة فى المهام التى لا يستطيعون على أداءها فوعدت الباحثة بذلك، واتفقت الباحثـة مـع الأعضاء على أن الاجتماعات تتم أسبوعياً يومى (الاثنين، والأربعاء) ،ثـم انتقلت الباحثة إلى جانب آخر وهو تنظـيم الجماعـة الـداخلى وأوضـحت للجماعة معنى هذا وأشارت إلى الجماعة وقالت مطلـوب انتخـاب رئـيس للجماعة وكذلك سكرتير للجماعة من بينكم فى الاجتماع القادم فمن يجد فـى نفسه أنه قادر على تحمل مسئولية العمل فليرشح نفـسه الاجتمـاع القـادم وسوف يتم تكرار هذا كل فترة حتى يمارس الجميع هذا العمل قدر الإمكـان وفى النهاية ووجهت شكرها للمسئولين فى المديرية على اهتمـامهم وكـذلك وجهت الشكر لكل عضو فى الجماعة.

تعقيب :

يتضح من خلال الاجتماع أن بعض الأعضاء ليس لـديهم درايـة أو معرفة ببعض الأمور، ولكن الباحثة بدأت بمحاولات جادة فى بنـاء علاقـة مهنية طيبة معهم وذلك من خلال الاهتمام بآرائهم وحـق تقريـر المـصير خاصة فيما يتعلق بأسلوب العمل والمهام التى سوف يقومون بأدائها ، وكذلك حرصت الباحثة خلال الاجتماع على أسلوب تجميع بيانات ومعلومات عـن الأعضاء وخاصة طرق تفكيرهم وآراءهم وكذلك طريقة تنظـيم الجماعـة داخلياً أوضحت لهم أنه سوف يتم بالانتخاب وكما أشارت بأن هذه العمليـة سوف تكرر كل فترة وذلك كى تتاح الفرص أمام غالبية الأعضاء لممارسـة عملية القيادة والتبعية.

التقرير الثانى

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــوم : الأربعاء .

التــــاريخ : 2005/8/5 .

مكان الاجتمــاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مدة الاجتمــاع : ساعتان .

عدد الحاضرين : 10 أعضاء .

عـــدد الغـــائبين : عضوان .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة فى الموعد المحدد إلى مكان اجتماع الجماعة وألقــت التحية على الأعضاء ، ومع بداية الاجتماع لاحظت الباحثة غيــاب بعــض الأعضاء فعرفت أنهم العضوان (شوكت ، كريمة) فاستفهمت عن أســباب غيابهما وعرفت من زملاءهما إن لديهما ظروف فطلبــت مــنهم ضــرورة السؤال عنهما والاطمئنان عليهما، ثم انتقلت الباحثة إلى جانب آخــر وهــو الخاص بالتنظيم الداخلى للجماعة وطلبت الترشيح لمنصب رئيس الجماعــة فتقدم العضو (محمد) فقط، كررت نفس الطلب فلم يتقدم أحد غيره فأعلنــت فوزه بالتزكية، ثم طلبت الترشيح لمنصب (سكرتير الجماعة) فتقدم كل من الأعضاء (صفاء، أميرة، حسن) وفاز العضو (حسن) فهنأت الباحثة كل من العضوين وكذلك تقدم زملائهم بالتهنئة لهم، وطلب العــضو (عــادل) مــن الباحثة موافقتها على تقديم مشروب بهذه المناسبة فوافقت وذكرت بأنه يجب عليها ذلك وبعد نقاش قدمت لهم مشروب ثم انتقلت إلى توضيح دور كل من (رئيس الجماعة)، (سكرتير الجماعة) فالرئيس دوره قيادة الجماعــة خــلال الاجتماعات وعملية حصر الغياب وإعداد المكان وتنظيمــه ويكــون حلقــة

اتصال بين الباحثة والأعضاء وكذلك مسئول عن إنهاء البرنـــامج اليــومى ويشاركه فى ذلك أعضاء الجماعة لأن أساس العمل السليم هو المشاركة ، ثم أوضحت أن دور السكرتير هو مسئوليته عن تسجيل كل ما يحــدث خــلال اجتماعات الجماعة منذ بدايتها حتى نهايتها ، ثم طلبت الباحثة من الأعضاء على أن يأخذوا قدر من الراحة وليكن ثلث ساعة على الأقل ليتبــادلوا الآراء والنقاش حول فترة التدخل المهنى وتنفيذ البرنـــامج المتفــق عليــه والــذى ستمارسه الجماعة التجريبية على أن يعود العضو (محمد) رئيس الجماعــة ويتولى قيادة الاجتماع وبعد الراحة دعا الأعضاء للاجتماع ثم استأنفت منــه الباحثة للحديث للجماعة مشيراً إلى أن البرنامج يجــب أن يكــون مــرتبط بأهداف اجتماعاتهم والتى تدور فى النهاية حول مواجهة الآثار السلبية التــى تعرقل نموهم فى أعمالهم المختلفة ، وأوضحت لهم الباحثة بان هناك جانــب آخر غاية فى الأهمية يجب الوضوح فى عرضة وهو الخاص بالآثار السلبية التى تؤثر عليهم وعلى أعمالهم ، تناقش الأعضاء وأسفرت مناقشاتهم حــول أن أهم هذه الآثار هو ما يتعلق بمشاعر عدم الرضا عن نوع العمل ونوعيته وكذلك مشاعر مرتبطة بضعف الأجر ومشاعر مرتبطة بسوء العلاقات مــع الزملاء والرؤساء أيضا ، وهنا وجهت الباحثة لهم الشكر على الوضوح فى العرض وأوضحت لهم أن هذا سوف يؤثر عليهم فعليهم أن يبــدوا بأنفــسهم ويحاولوا الالتزام بالمهام التى يقومون بها لأنها قد تساعد على التخفيف مــن ذلك وذكرت لهم أن أهم مهمتين الآن هما الحرص علــى تحــسين العلاقــة بالزملاء وكذلك محاولة كسب رضا الرؤساء وحثهم على الالتزام فــى أداء ذلك وفى نهاية الاجتماع شكرتهم على المشاركة والحوار وانصرفت .

تعقيب :

يتضح من هذا التقرير أن هناك نمو لدى أعــضاء الجماعــة حيــث المشاركة فى تنفيذ الندوة العلمية ولاسيما المسئوليات الخاصة لكــل عــضو بالإضافة إلى زيادة المشاركة والتفاعل لدى الأعضاء ، مما ساعد على تنفيذ المهام سواء تجهيز أماكن الندوة وقد كلف بها الأعــضاء (عــادل، حــسن، صفاء، كريمة)وأيضا افتتاح الندوة وقد كلف بها محمد رئيس الجماعة ، وقد كلف العضو (شوكت) بقراءة القرآن الكريم هذا على سبيل المثــال وهنــاك مهام أخرى كلفوا بها الأعضاء وتم تنفيذها مثل توزيــع المــشروب علــى الحاضرين يتضح ذلك التزام الجماعة بتنفيذ المهام المكلفة إلــيهم وتحملهــم المسئولية وهذا واضح فى التقرير السابق.

التقرير الثالث

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــــوم : الأربعاء .

التـــــــاريخ : 2005/8/19 .

مكان الاجتمـــاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـــدة الاجتمـــاع : ساعتان .

عدد الحاضـــرين : 12 عضو .

عـــدد الغـــائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

فى الاجتماع السابق أتفق الأعضاء على تنفيذ الندوة العلمية الخاصــة بأهمية العمل وفوائده وكان قد تم توزيع المهام على الأعضاء حسب رغباتهم بمسئولية إعداد المكان مهمة كل من الأعضاء(عادل – حـسن – صـفاء – كريمة)، مسئولية الاستقبال مهمة كل من الأعضاء (هشام – السيد – تامر)، مهمة افتتاح الندوة والكلمة مهمة العضو (محمد) رئيس الجماعــة، ومهمــة القرآن الكريم للعضو (شوكت) ومهمة توزيع المشروب للأعضاء (شوكت – السيد – إيمان) ، أما العضوتان (علياء – أميرة) فكانت مهتمتين بكتابة تقرير عن المحاضرة ، وحضرت الباحثة إلى الاجتماع قبل بدايته وذلك للاطمئنان على ترتيبات سير العمل ووجدت جميع الأعضاء فقامت بتحيتهم وشـكرتهم على الالتزام والحضور والمشاركة فى إنهاء جميــع الترتيبــات واسـتأذنت الباحثة الأعضاء فى إعادة ترتيب بعض الأشياء وشاركت الأعـضاء فــى تنفيذها، وفى الموعد المحدد حضر السيد وكيل الوزارة وبـصحبته الـسيد الدكتور/ محمد عمارة من المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهور، وبعـد الافتتاح طلب السيد وكيل الوزارة الكلمة التى كانت تدور حول سعادته بهذه الأعمال واللقاءات ورحب بالجميع، ثم بدأ الدكتور/محمد عمـارة التحـدث

مشيراً وموجها حديثة فى البداية للباحثة على جهدها وللأعضاء على التزامهم وللمسئولين وعلى رأسهم السيد وكيل الوزارة على تعاونهم، ثم ذكر لهم أن الشباب عماد الأمة وقال أن العمل هو شيء أساسى يجب أن ينال منا كل اهتمام وفى الآونة الحالية يأخذ العمل كل اهتمام قيادات وطوائف المجتمع الشعبية والتنفيذية وذلك من أجل النهوض به وذلك من أجل مساعدة المجتمع للوصول إلى مستوى مناسب من الرقى مثل مجتمعات أخرى سبقته فى ذلك، والأمل أصبح فيكم لأنكم أمل الأمة بل وعمادها الذى يقع عليه عبء التغيير ونقل المجتمع من وضع إلى وضع آخر أفضل، وأشار فى حديثة إلى أن العمل يعتبر عنصراً أساسيًا من عناصر الإنتاج والعمل يجب أن ينال الاهتمام لما يحققه من مزايا مادية ومعنوية للإنسان وخير الكلام فى هذا الحق سبحانه وتعالى : ﴿ مَن كَانَ يُرِيدُ ٱلْعِزَّةَ فَلِلَّهِ ٱلْعِزَّةُ جَمِيعًاۚ إِلَيْهِ يَصْعَدُ ٱلْكَلِمُ ٱلطَّيِّبُ وَٱلْعَمَلُ ٱلصَّٰلِحُ يَرْفَعُهُۥۚ وَٱلَّذِينَ يَمْكُرُونَ ٱلسَّيِّـَٔاتِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌۖ وَمَكْرُ أُوْلَٰٓئِكَ هُوَ يَبُورُ ﴾ ثم قال أن العمل كذلك ينظر إليه على أنه قيمة أساسية للتنمية بل وأحد عناصرها الإيجابية ويجب عليكم المشاركة بشكل فعال وأى فرد منا فى عمله معرض لأن تواجهه معوقات أو مشكلات ولكن ليس معنى ذلك أن يكون سلبى فأى مشكلة لها آثارها السلبية والتى يمكن مواجهتها للتخفيف منها فأعمل يا أخى ولبى نداء الله ﴿ وَقُلِ ٱعْمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَۖ ﴾، هذا إن كنا نريد لبلدنا التقدم وهذا التقدم لا يأتى إلا من خلال تنميته وهذه التنمية لا تتأتى إلا من خلال عملكم المخلص البناء وفقكم الله إلى ما فيه الخير لكم ولبلدكم الحبيب مصر وأنهى حديثة.

وتم توزيع المشروب من اللجنة المسئولة عن هذه المهمة ، وأشار السيد وكيل الوزارة أنه بالنسبة للاستفسارات التى أشار لها الأعضاء خاصة فيما يتعلق بأن الأعمال التى يعملون بها لا تتمشى مع مؤهلاتهم وكذلك أنهم يصرفون الأجر فقط وليس هناك أى حوافز تصرف لهم أسوة بزملائهم الدائمين وأيضا رغبتهم فى حضور ندوات تدريبية أنه سوف ينظر إليها من اليوم بشكل جدى طالما هذا لمصلحتكم ولمصلحة العمل والمؤسسة ووعد بالتعاون معهم من أجل التخفيف من كل ما يشعرون به وطلب منهم التعاون والمشاركة والأداء الجيد وشكر الضيف والباحثة والأعضاء وأنهى الكلمة وبعد انصراف الضيوف قامت الباحثة بالتحدث إلى الأعضاء وشكرتهم كثيراً على التزامهم خلال المحاضرة ثم تطرقت إلى جزئية أخرى وهى الخاصة بعلاقاتهم مع الزملاء وكسب رضا الرؤساء واطمأنت إلى فهم الأعضاء لذلك والبعض منهم اندمج فى المهمة بشكل طيب والبعض بشكل متوسط والبعض بشكل ضعيف وانتهى الاجتماع.

ثالثاً : تعقيب :

يتضح من هذا التقرير أن هناك نمو لدى أعضاء الجماعة حيث المشاركة فى تنفيذ الندوة العلمية لاسيما المسئوليات الخاصة بكل عضو بالإضافة إلى زيادة المشاركة والتفاعل لدى الأعضاء مما ساعد على تنفيذ المهام سواء تجهيز ماكن الندوة وقد كلف بها الأعضاء (عادل وحسن وصفاء وكريمة) وأيضا افتتاح الندوة وقد كلف بها (محمد) رئيس الجماعة وقد كلف العضو (شوكت) بقراءة القرآن هذا على سبيل المثال وهناك مهام أخرى كلفوا بها الأعضاء مثل توزيع المشروب يتضح كل ذلك فى التزام الجماعة فى تنفيذ المهام المكلفة إليهم وتحملهم المسئولية وهذا واضح فى التقرير السابق .

والاستفسارات التى قاموا بجمعها من زملائهم والتـــى دارت أغلبهـــا حـــول "قيامهم بأعمال لا تتمشى مع المؤهلات العلمية التى حصلوا عليها، وكـــذلك استفسارات عن أن أجرهم غير كافى لسد مستلزماتهم ومستلزمات الأســـرة، وأيضاً التفرقة بينهم وبين زملائهم الدائمين فيما يتعلـــق بحـــضور نـــدوات ودورات تدريبية تزيد من خبرتهم ومهاراتهم، وأيضاً أن الرؤساء والمشرفين فى العمل لا يشعرون بنا ولا يسندون لنا أعمال تشعرنا بأهميتنا وذاتنا، فهنا بدأ السيد وكيل الوزارة الكلام بأن كل مثل هذه الأمور لها حل ووعد بالنظر إليها ويتفق معى فى ذلك السادة مديرة الإدارات ولكـــن بالنـــسبة للأجـــور والحوافز فهذا يحتاج منا إلى مراجعة حسابات المديرية وإمكانية تنسيق ذلك وذكر لهم أن المشرفين يذكرون أنكم تتسمون بالسلبية واللامبالاة فيما يخص العمل فيجب أن نعلم شئ هام وأننا هنا فى المديرية نطبق مبدأ خـــذ مالـــك وأعمل ما عليك فليت هذا يكون شعاركم كذلك، وتم تقديم المـــشروب علـــى الحاضرين وشكر العضو (محمد) المدعوين وأنهى اللقاء.

وبعد انصراف السادة المدعوين شكرت الباحثة الأعضاء على الالتزام - والحضور - وطريقة الأسئلة - والتزام رئيس الجماعة ببدايـــة ونهايـــة اللقاء، ثم طلبت الباحثة من الأعضاء المكلفين بإعادة ترتيب المكان وسرعة الانتهاء من ذلك فقاموا بتنفيذ ذلك وســـاعدهم جميـــع الـــزملاء وشـــكرتهم وانصرفت.

ثالثاً : تعقيب :

يتضح أن التدخل المهنى يسير فى تقدم ملحوظ نحو تحقيق الأهـــداف التى وضع من أجلها وهذا قد يتضح أثره فى أن المهمة الخاصة بالحـــضور وعدم الغياب كان معدل التغير فيها (أساسى)، وكذلك المهمة الخاصة بتنفيـــذ اللقاء المفتوح للنقاش مع المسئولين والمتخصصين وكان معدل التغير فيهـــا (جزئى) وهذا قد يعزى إلى أثر برنامج التدخل المهنى.

التقرير السابع

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــــــوم : الاثنين .

التـــــــاريخ : 2005/10/26 .

مكـــان الاجتمـــاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـــدة الاجتمـــاع : ساعتان .

عدد الحاضـــرين : 12 عضو .

عـــدد الغـــائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان اجتماع الجماعة وقامت بتحيتهم ثم طلبـت من العضو (حسن) سكرتير الجماعة قراءة محضر الاجتماع الـسابق ، ثـم بدأت حديثها مع الأعضاء حول ما كان متفق عليه بالنسبة لاختيار موضوع أو أكثر ومناقشته وبدأت فى تقسيم الجماعة إلى مجموعتين كما هم جالـسين الأولى تضم الأعضاء (عادل - السيد - تامر - علياء - كريمة - إيمـان) والمجموعة الثانية تضم الأعضاء (أميرة - صفاء - حسن - هشام - شوكت - محمد) وطلبت الباحثة من كل مجموعة أن تختار موضوع فيمـا بينهـا وتختار قائد لعرضه ثم أوضحت لهم أن الموضوع الذى يتم اختياره يجب أن يكون له أهمية وتنظم عملية العرض والمناقشة من قبل الأعضاء حتى يمكن تحديد الموضوع الذى يتفق على تنفيذه وأعطت الباحثة نصف ساعة للتحاور على أن تأخذ كل مجموعة جانب فى القاعة، وطلبت من الـزملاء التعـاون والمشاركة وبعد انتهاء الوقت عرض العضو (السيد) قائد المجموعة الأولـى (موضوع بطالة الشباب) وذكر أن بطالة الشباب واضحة فالفرد منا يتخـرج

وليس لديه أمل فى الحصول على فرصة تعيين والقليل يحصل عليها نتيجـــة الوساطة والرشوة وعدم علاج مثل هذه المشكلة قد يدفع الشباب للانحـــراف ويصبحوا أداة هدم فى المجتمع ، ثم قامت العضوة (صفاء) قائد المجموعـــة الثانية وذكرت أن هذا الموضوع الذى عرضه الزميل العضو (السيد) مهـــم جداً ولكن عرضت (موضوع حول العمل وارتباطه بـــالمؤهلات العلميـــة) وذكرت أن الفرد منا إذا عمل فى عملاً ما لا يتمشى مع مـــا درســـه فـــى المدارس أو الجامعات فسوف تكون خبرته ومهارته ومعرفته بـــه ضـــعيفة، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بالفرد لحصوله على دورات تدريبية قبل أو أثناء العمل من أجل صقل خبرات ومهارات الفرد، وهذا سوف يجعـــل مـــستوى الأداء منخفض فماذا نفعل ونحن لسنا سلطة اتخاذ قرار. فى نهاية عـــرض المجموعتين ومناقشة الأعضاء للموضوعين اللذان تم اختبارها قامت الباحثة بشكر جميع الأعضاء وأنهم وفقوا فى اختيار الموضوعات وقاموا بـــالعرض بشكل مبسط وتفاعل وشارك وناقش الزملاء فى الموضوعين وأوضحت لهم أن ما حدث اليوم له فائدة كبرى فى التدريب على اختيار موضـــوع معـــين وكيفية عرضه ومناقشته وهذا يساعد على إدارة اللقاء وتبادل الآراء وانتهى الاجتماع وشكرتهم وانصرفت.

ثالثاً : تعقيب :

يتضح من خلال استمارة مراجعة المهام تقدم برنامج التدخل المهنـــى التى تنفذه الباحثة مع الجماعة وذلك حيث كانت معـــدلات التغيـــر للمهمـــة الخاصة بتنفيذ إدارة وعرض الموضوعات (أساسى) وهذا واضح من خلال التفاعلات والمناقشات المجدية من خلال وضع حدود ومعـــايير لـــسلوكيات الأعضاء والاستفادة من خبراء والفنيين الذين قاموا بإلقاء الندوات عن العمل وتحمل المسئولية ويتضح ذلك بتنفيذ المهـــام لكـــل الأعـــضاء واختيـــارهم للموضوعات المهمة مثل موضوع البطالة.

التقرير الثامن

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــــوم : الأربعاء .

التـــــــاريخ : 2005/11/11 .

مكـــان الاجتمـــاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـــدة الاجتمـــاع : ساعتان .

عدد الحاضـــرين : 10 أعضاء .

عـــدد الغـــائبين : عضوان .

ثانياً: تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الاجتماع للاطمئنان على الترتيبات التى تم الاتفاق عليها مع الأعضاء والخاصة بالندوة الدينية التى سوف تعقـد اليـوم وحينما اطمأنت على أن المكان جاهز للاجتمـاع لاحظـت غيـاب بعـض الأعضاء فاستفسرت عن من هم وسبب غيابهم فعلمـت أنهمـا العـضوتان (إيمان وأميرة) وقالت العضوة (صفاء) أن اليوم عندهم مناسبة لقريبة لهمـا فهما أصلاً أولاد خالة فطلبت من زملائهم إبلاغهم التهانى وضرورة الحرص على حضور الاجتماعات التالية وهنا حضر السيد المدعو إلى هـذا اللقـاء (فضيلة الشيخ – محمد كامل أبو على) المفتش بمديرية الأوقـاف بمحافظـة البحيرة – واستقبلته الباحثة ومعها الأعضاء (محمد – حسن – السيد) وبـدأ الاجتماع بالافتتاح الذى بدأ به العضو رئيس الجماعة (محمد) الذى رحـب بفضيلة الشيخ على حضوره ومشاركته له وتلبية الدعوة ثم تلا ذلـك تقـديم العضو (شوكت) بقراءة القرآن الكريم، ثم قام رئيس الجماعة (محمد) مـرة أخرى بالتحدث عن محاضرة اليوم وعنوانها (القناعة والرضا عن العمـل) وطلب من زملائه ضرورة الاستماع حتى ينتهى فضيلة الشيخ من حديثه وإن

شاء الله سوف تقوم بالاستفسار منه عن أى شئ تريده وقدمه إلى الأعـضاء وبدأ فضيلة الشيخ (محمد كامل) حديثه وقال (بسم الله والحمـد لله حتـى الرضا والحمد لله بعد الرضا وأصلى وأسلم على سيدى ومـولاى الـصادق الوعد الأمين " محمد عليه الصلاة والسلام " الذى جاء من عنـد الله رحمـة مهداه هدى الله به الأمة وكشف به الغمة عليك سيدى صلاة وسلاماً متلازمين إلى يوم الدين ، اليوم سعادتى بلقاء حضراتكم وبالأخت الفاضـلة تفـوق أى وصف وتعبير لأن الموضوع الذى حضرت من أجله اليوم موضوع غاية فى الأهمية فى ديننا الحنيف فموضوع القناعة والرضا عن العمل شـئ بـالغ الأهمية واسمع معى إلى قول المولى عز وجل عن العمل الـصالح فقـال ﴿ وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ ﴾ فالعمـل إخـوانى أساس التقدم فى أى دولة وغير أن الدول المختلفة فى الوقت الحالى وعلـى رأسها مصر تعطى العمل أهمية كبرى وذلك اقتناعاً منها بأهميته وما له من مزايا لنا ومن هذه المزايا ما يرتبط بالجانب المادى الذى يشغلنا جميعاً ومنها ما يرتبط بالجانب المعنوى والنفسى فيقول المولى عز وجـل عـن العمـل الصالح، بسم الله الرحمن الرحيم ﴿ مَن كَانَ يُرِيدُ ٱلْعِزَّةَ فَلِلَّهِ ٱلْعِزَّةُ جَمِيعًا ﴾ فاحرص أخي المسلم وأختى المسلمة على ما تقوم به من أعمال واتقـى الله فيما تقوم به فلابد وأن يجعل الله لك مخرجاً ولا تنسى حديث المـصطفى ﷺ حينما قال [**إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه**] صـدقت سـيدى ومولاى قد قلت وقولك الحق فهل منكم من مستمع ؟ هل منكم من مستجيب ؟ وإخوانى يجب أن يراعى كل واحد منا الله فى عمله يعمل ما هو مطلوب منه دون انتظار المقابل ، فالمقابل الأقوى والأعظم الذى تحصل عليـه دون أن تدرى هو رضا الله سبحانه وتعالى ولذا يجب أن يكون لدينا قناعة فيما نحن فيه فانظروا إلى حياة الصحابة عليهم رضوان الله كم كانوا يـضيقون علـى

أنفسهم رغم أن من بينهم من كان يستطيع أن يعيش فى ثراء لا يمكن وصفه وعلى رأسهم سيدنا أبى بكر صاحب رسول الله ولكنهم اختاروا جميعاً رضى الله اختاروا الطريق السليم كانت لديهم قناعة نمت فيهم إلى حد كبير تشبه بهم خذهم مثلاً لك احتذى بهم ، نعم أنتم تعيشون اليوم فى متغيرات كثيرة تضع الإنسان فى ضيق ومأزق ولكن إرضى بما قسمه الله لك واجتهد واعمل وعدل من نفسك ومن عملك حتى تصل إلى بعض ما تفكر فيه ولا تجعل الدنيا كل همك ، اقتصد فى عيشتك ، ابذل مجهودك طالب بحقك بطريقة منظمة ولا أقول لك قف مكتوف الأيدى ، نعلم جميعاً أن شبابنا يمر بمشاكل كثيرة وأهمها ما يرتبط بالعمل والدخل وضعفه وما يسببه ذلك من عدم القدرة على الوفاء بالالتزامات الأسرية وهذا يجعلنا مضطربين غير مستقرين وقد يدفع الشباب الذين لا يتمتعون بقوة الإيمان إلى الانحراف وسلوك سلوكيات متنافية مع القيم الأخلاقية والإسلامية وأظن أنكم لستم من هؤلاء لأنكم شباب رسول الإنسانية الأمل فيكم ولا يكون الرد على ذلك هو عدم الإخلاص فى العمل ووجود اللامبالاة والتواكل سمة لكم فاحرص أخى واعمل واجتهد واتقى الله وتحمل المسئولية واجعل التعاون مبدأ لك كن دائماً قانع وراضى بما أنت فيه لأن الذى قسمه لك هو الله ولعل ذلك هو الخير وأنت لا تدرى ولكن الله يدرى ، أنتم شباب الأمة وقلبها النابض وأملها وإننى على ثقة فى الله بأنه سيأتى اليوم ليكون العائد الطيب لكم ، وتوكلوا على الله فهو خير المستعان وفقكم الله وإيانا ورعاكم وسدد على الدرب خطاكم وشكرى لكم وللأخت الفاضلة على إتاحة هذا اللقاء بالشباب الواعد ، الصاعد والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

وبعد انتهاء فضيلة الشيخ (محمد كامل) من حديثه بدأ بعض الأعضاء يوجهون بعض الاستفسارات إليه وهم الأعضاء (صفاء – عادل – السيد – كريم – حسن) وكانت تدور جميعها حول أنهم غير قادرين على

مواجهة أعباء الحياة فماذا يعملون وفى نفس الوقت يريدون رضاء الله عنهم، وكذلك قالوا أنه ليس هناك عمل يسند إليهم فنحن نقضى كل الوقت نتناقش فى أمور خاصة فنحن مهملين لا دور لنا فبدأ فضيلة الشيخ يرد عليهم قائلاً ابدأ بنفسك واجعل من أمامك يشعر بك وحاول تدبير أمورك حتى تمر الأزمة والتى سوف يأتى بعدها الفرج وتوكل على الله وهو حسبنا جميعاً ولا تجلس وتضع يديك على خدك وتقول لا دور لنا ابحث أنت عن دور لك حاول مرة وأخرى فستجد إن شاء الله ما تريد والعشم فى وجه الله خير وأنا أثق فى ذلك تماماً فاجعل قوة إيمانك بالله هى الأساس وانتهى سيادته من الحديث فهنا وقف (محمد) رئيس الجماعة وشكر فضيلة الشيخ على حضوره وعلى حديثه وختم اللقاء وقام بصحبة زملاؤه والباحثة بتوديع فضيلته.

وبعد انتهاء اللقاء بدأت الباحثة الحديث إلى الجماعة وأبدت بعض الملاحظات وقالت أنها تشكر لهم الالتزام والاهتمام التام والهدوء خلال حضور الضيف وخلال حديثه ولم يقاطعه أحد وأن الاستفسارات تمت بعد أن أنهى حديثه ، وكذلك أنها لم تتدخل فى شئ وذلك لثقتها فى أن أعضاء الجماعة وصلوا إلى درجة عالية من النضج المهنى وأنها واثقة فيهم على إدارة هذا اللقاء وما أكد ذلك هو استجابة رئيس الجماعة للملاحظات التى تمت فى الاجتماعات السابقة حيث قام بإنهاء اللقاء وشكر الضيف وتوديعه وهذا ينم عن الاهتمام البالغ ثم وجهت لهم الشكر وتمنت لهم التوفيق وفهمت منهم أنهم استفادوا استفادة كبيرة من هذا الحديث لأنه كان بشكل مقنع بطريقة سهلة واقتنعنا به أنه يجب الرضا والقناعة بما قسمه الله لنا وأننا سنحاول مرات حتى يحقق الله لنا ما نريده . وهنا طلبت العضو (صفاء) بأن زملائهم الدائمين سوف يقيمون بإعداد حفلة ووجهوا لهم الدعوة وأنهم يريدون مشاركتهم فى ذلك ، شكرتهم الباحثة كثيراً ووافقت على الفور لحرصهم على تحسين علاقاتهم بهم وانصرفت.

ثالثا : تعقيب :

يتضح فى التقرير السابق مدى التقدم الذى يحققه برنامج التدخل المهنى الذى تستخدمه الباحثة مع الجماعة والذى اتضح أثره فى طريقــة تفكيــرهم ومستوى أدائهم فى لقاءات مختلفة . وأيضاً اتضح حرص الأعــضاء علــى تحسين علاقاتهم مع زملائهم الدائمين فى العمل بنفس المؤسسة ومــوافقتهم على حضور حفلهم الفنى وهذا يوضح متابعة الباحثة لإنجاز الأعضاء للمهام التى يكلفون بها دائماً ويوضح أيضاً أن العلاقة المهنية معها ومع الأعــضاء وصلت إلى حد كبير من المستوى وهذا يرجع إلى المجهود المهنى الذى يبذل خلال تطبيق برنامج التدخل المهنى الذى تتدخل به الباحثــة مــع الجماعــة وأعضائها وأنه يسير إلى تحقيق الأهداف بشكل مستقر ومتوازن وثابت .

التقرير التاسع

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــــــوم : الاثنين .

التـــــــــاريخ : 2005/12/8 .

مكـــان الاجتمـــاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـــدة الاجتمـــاع : ساعتان .

عدد الحاضــرين : 12 عضو .

عـــدد الغـــائبين : لا يوجد .

ثانياً: تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الجماعة فى الموعد المحدد وقامت بتحيـة الأعضاء وطلبت من العضو (حسن) سكرتير الجماعـة عـرض أهـداف اجتماع اليوم فذكر العضو إننا اتفقنا على مناقشة المقترحات التى تقدم بها كل من الأعضاء (تامر – السيد – عليـاء – صـفاء – شـوكت – أميـرة) والخاصة بشأن إعداد وتخطيط مشروع جماعى يساعد على تحسين صـورة الأعضاء أمام المسئولين بمديرية الشباب والرياضة عامـة وإدارة الـشباب خاصة فوافقت الباحثة على مناقشة هذا الاقتراح وأوضحت الباحثة للأعضاء أن هذه هى الطريقة السليمة عندما نريد أن ننفذ مـشروع معـين أن نـضع مقترحات ونناقشها حتى نصل إلى أفضلها لتخرج فى شكل مناسب ولائـق وهنا فتحت الباحثة باب المناقشة فذكرت العضوة (إيمان) إنها ترى أن من أفضل المشاريع التى يجب أن نقوم بها هو مشروع رياضى وهو عبارة عن إقامة يوم رياضى يتخلله لقاءات رياضية فى الألعاب المختلفة بين فرق مـن الأعضاء المتعاقدين وكذلك الدائمين وذلك من أجل زيادة الاحتكاك المباشـر والتفاعل بيننا كزملاء وأرى أن يتم ذلك فى حضور السادة المـسئولين وأن

يأخذ شكل رسمي يتم من خلال دعوة كل هؤلاء لعل هذا يساعد على تحسين صورتنا نحن المتعاقدين أمام المسئولين وعندما انتهت من الحديث رفع العضو (عادل) يده طالباً الكلمة وقال أن المشروع الذى أشارت إليه الزميلة العضوة (إيمان) موضوع جيد وجميل إلا إننى لدى رأى آخر والرأى فى النهاية للجماعة ككل والرأى الذى أود الإشارة إليه هو مشروع يشعر بفائدته الجميع له فوائده التى تزيد من مشاعر الولاء والانتماء للمؤسسة التى تنتمى إليها وهذا المشروع هو مشروع خدمة بيئة فمثلاً نقوم بتشجير مدخل المديرية وتثبيت البندورات الأرضية بالأسمنت وطلائها بلون مميز وكذلك طلاء أعمدة الكهرباء الداخلة من البوابة الخارجية حتى المدخل الداخلى للمديرية وكذلك وضع بعض اللافتات الإرشادية التى توضح أماكن المكاتب المختلفة وكذلك وضع لافتة ترحيب بالزائرين ودهانات السلات الموجودة فى مدخل المديرية لعل هذا يساعد على زيادة شعور الجميع وخاصة المسئولين بنا ويغير من وجهة نظرهم لنا .

وعندما انتهى من حديثه تدخلت الباحثة وقالت هل هناك أعضاء آخرين لديهم أفكار لمشروعات أخرى فصمت الأعضاء ثم قال العضو (السيد) أنه من الواضح أن هذين المشروعين فقط المشروعين اللذان ممكن أن ننفذهما فقالت الباحثة موجه حديثها للجماعة أنه وقبل كل شئ وقبل أن نحدد المشروع الذى نريد تنفيذه يجب أن نحدد بعض الأشياء أهمها ما فائدة هذا المشروع بالنسبة لنا وللآخرين ؟ وكذلك تحديد الإشراف على المشروع وأيضاً تحديد من سينفذ هذا المشروع وأيضاً تحديد الموارد التى سيتم الصرف منها على المشروع والأكثر من ذلك أهمية هو أخذ الموافقة من الجهة التى سوف ننفذ فيها المشروع حتى يكونوا على علم ودراية بما نعمل ولعل هذا يجعلهم أدوات مساعدة لنا فى إتمام المشروع الذى وقع عليه اختيارنا فهنا رفع العضو (محمد) رئيس الجماعة يده وقال نعم هذا كلام

المديرية جميعها تشعر بما يقوموا به وحياهم مرة أخرى وانصرف واستمر الأعضاء فى عملهم حتى وقت صلاة الظهر فقاموا بأداء صلاة الظهر وتناولوا الغذاء والحصول على راحة سريعة عادوا بعدها مرة أخرى لمواصلة العمل وانتهى بعض الأعضاء من بعض عملهم فتم تشجير المدخل وتم تثبيت الأشجار وعملوا حولها حوض صغير وقاموا بريها بالماء ثم قاموا بدهان الجزء الأسفل من كل شجرة ثم انتهى الأعضاء الذين يقومون بتثبيت وتعديل البندورات الأرضية ودهانها أيضاً بشكل جميل واستمر العمل فى طلاء أعمدة الكهرباء إلى وقت يقترب من الساعة الثانية بعد الظهر لأنه يحتاج إلى جهد ووقت لأن الأعضاء يصعدون إلى الأعمدة من خلال سلم وفى نفس الوقت انتهى الأعضاء من تقطيع اللافتات الخشبية الإرشادية والتى أخذت شكل السهم (⇦) وكذلك اللافتة الخشبية الكبيرة وقاموا بدهانها حتى تجف ليتمكنوا من الكتابة عليها ثم قام الأعضاء بدهان سلات المهملات الموجودة بالمدخل وكتبوا عليها حافظ على نظافة مؤسستك مع تحيات أسرة شباب المتعاقدين ثم قاموا بتنظيف المكان وكنسه ورشه بالماء وجمع بقايا أعمالهم وعندما جفت اللوحات الخشبية الصغيرة ولافتة الترحيب قاموا بالكتابة عليها وتثبيتها فى أمكانها المعدة لذلك ، وكانت الباحثة كل فترة تتواجد بينهم وتثنى عليهم وتشجعهم وتناولت معهم المشروب وذكرت أنها سعيدة بما ترى من جميع الأعضاء رجالاً وإناثاً فالكل يعمل والكل يتحرك بنشاط وأوضحت لهم أن العمل سوف يشعر به الجميع وسوف ينظرون إليكم نظرة احترام وتقدير لأن هذا العمل يوضح مدى انتمائكم للمؤسسة ومدى اهتمامكم بما يسند إليكم من أعمال يجعلهم يعطونكم الفرصة لممارسة المسئوليات داخل المؤسسة ، وعندما انتهى الأعضاء من جميع الأعمال التى كان مخطط لتنفيذها تدخلت الباحثة وشكرتهم واستفهمت منهم عن مشاعرهم خلال قيامهم بتنفيذ هذا العمل فتوصلت أن مشاعرهم كانت عالية وهذا يؤكد

ما لاحظته عليهم من سعادة وفخر خلال العمل وذكر الأعضاء أن ما زاد من سعادتنا هى زيارة وكيل الوزارة ومدير إدارة الشباب ومدير الأنشطة واستشعرنا أن هذا سوف يغير من وجهة نظر هؤلاء إلينا وهذا من أهم الفوائد التى خرجنا بها من هذا العمل فقالت الباحثة حقاً أصبحت على مستوى عالى من الاهتمام والمسئولية والتفكير وانتهى الاجتماع وانصرفت.

ثالثاً : تعقيب :

يتضح خلال هذا الاجتماع أن الأعضاء قد اندمجوا فى العمل بشكل طيب بل وأنجزوا المهام التى كلفوا بها بشكل سليم وهذا قد يوضح أن برنامج التدخل المهنى الذى تقوم به الباحثة مع أعضاء الجماعة التجريبية له أثره البالغ فى تعديل طرق تفكير الأعضاء وأساليب تحملهم للمسئوليات المختلفة وإنجازهم للمهام المكلفين بها وزيادة روح المشاعر والانتماء لديهم نحو المؤسسة التى ينتمون إليها .

التقرير الحادي عشر

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــوم : الاثنين .

التـــــاريخ : 2005/12/8.

مكـان الاجتمـاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـدة الاجتمـاع : ساعتان .

عدد الحاضـرين : 12 عضو .

عـدد الغـائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان اجتماع الجماعة فى الموعد المحدد ووجدت جميع الأعضاء حاضرين فقامت بتحيتهم وطلبت من العضو (حسن) قـراءة محضر الجلسة السابق وتناول أهداف الاجتماع الحالى فكـان أول بنـد تـم مناقشته فى هذا الاجتماع هو استعراض أهم الأعمال والأنشطة التى شـارك فيها الأعضاء خلال فترة التدخل المهنى الذى بدأ منذ ما يقرب من ستة أشهر فى مجموعة التقارير التى تم اختيارها:

1- مساهمة الأعضاء فى تحديد مواعيد الاجتماعات مع الباحثة.
2- مشاركة الأعضاء على وضع أسس التنظيم الداخلى للجماعة.
3- مساعدة الأعضاء على تحديد البرنامج الذى سوف يمارسوه.
4- مساعدة الأعضاء على تحديد المشكلات التى تواجههم.
5- إعداد ندوة علمية خاصة بالعمل وفائدته.
6- محاضرة حول سلوكيات فن التعامل مع الآخرين.
7- تنفيذ لقاء نقاش مفتوح مع المسئولين والمتخصصين.

8- ممارسة بعض الموضوعات التى تزيد من قدرة الأعضاء على التفكير وتبادل الآراء.

9- ندوة دينية حول القناعة والرضا عن العمل .

10- تنفيذ مشروع جماعى خاص بخدمة البيئة .

أوجه استفادة أعضاء الجماعة من المشاركة في الأنشطة :

1- اكتسب أعضاء الجماعة خلال ممارستهم للأنشطة التى تضمنها برنامج التدخل المهنى كيفية التغلب على المعوقات التى تواجههم فى أعمالهم المختلفة .

2- استفاد الأعضاء من المشاركة ميزة كيفية التعامل مع الآخرين .

3- استفاد الأعضاء القدرة على إدارة اللقاءات المختلفة .

4- استفاد الأعضاء القدرة على عرض ومناقشة الموضوعات المختلفة والتفكير السليم والمنطقى وتبادل الآراء .

5- اكتسب الأعضاء مهارات وخبرات ومعارف متعددة ومختلفة من خلال مشاركتهم فى الأنشطة المتخلفة .

6- زيادة مشاعر الولاء والانتماء لدى الأعضاء من خلال مشاركة الأعضاء فى الإعداد والتصميم والتخطيط والتنفيذ لبعض المشروعات .

7- اكتسب الأعضاء أيضاً بعض المعارف الدينية من خلال مشاركتهم فى الندوة الدينية التى أقيمت خلال تنفيذ البرنامج .

8- استفاد الأعضاء من تحسين علاقاتهم مع زملائهم ورؤسائهم من خلال الاحتكاك المباشر والذى يمكن أن يغير من وجهة نظر المسئولين نحو الأعضاء بشكل له انعكاس إيجابى على مستوى أدائهم فى أعمالهم المختلفة وتحملهم المسئوليات المتنوعة ويكونوا عناصر بناءة يعتمد عليها .

- المهام التى قام بها الأعضاء خلال فترة ممارستهم للبرنامج فى التقارير التى تم اختيارها :-

أولاً : مهام خاصة بالأعضاء:

1- مهمة العمل على تحسين العلاقة بالرؤساء .

2- مهمة مشاركة الزملاء فى مناسبتهم المختلفة .

3- مهمة المشاركة فى عمل مجلات حائط حول العمل وفوائده .

4- مهمة المشاركة في إعداد وتنفيذ ندوات حول العمل ومشكلاته .

5- مهمة تحمل المسئوليات المختلفة .

6- مهمة المشاركة والتفاعل فى الأعمال التى يقوم بها الأعضاء .

7- مهمة الحرص على عدم الغياب عن العمل .

8- مهمة تبادل الآراء والأفكار وعرض الموضوعات .

9- مهمة تنفيذ وإدارة اللقاءات المختلفة .

10- مهمة ممارسة الحقوق الديمقراطية بشكل مناسب .

11- مهمة زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة .

ثانياً : مهام خاصة بالباحثة :

1- مهمة تبصير المسئولين عن العمل وإدارة الشباب وكذلك العاملين المؤقتين بالآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى .

2- مهمة تبصير المسئولين بضرورة الاهتمام بالعمالة المؤقتة ليصبحوا أدوات فعالة وإيجابية .

3- مساعدة الأعضاء على إقامة لقاءات نقاشية مع المسئولين والمتخصصين.

4- مهمة تدريب الأعضاء على الدخول فى المناقشات .

5- مهمة إثارة روح المشاركة لدى الأعضاء للأعمال الجماعية .

6- مهمة التدريب على كيفية الإعداد لمشروع جماعى .

7- مهمة مساعدة الأعضاء على قيادة وإدارة الأعمال الجماعية .

8- مهمة مساعدة الأعضاء على ممارسة حقوقهم الديمقراطية بشكل سليم .

9- مهمة مساعدة الأعضاء على تنمية روح الولاء والانتماء للمؤسسة التى ينتمون إليها .

ثالثاً : مهام المسئولين :

1- مهمة إشراك العاملين فى بعض الأعمال التى تناسبهم .

2- مهمة تشجيع العاملين فى حالة قيامهم بأعمال إيجابية .

3- مهمة مناقشة العاملين فى الأمور السلبية التى يرتكبونها بشكل بعيد عن العنف لضمان الحصول على استجاباتهم .

4- مهمة مناقشة العاملين فى مشكلاتهم ومساعدتهم على حلها .

5- مهمة إرسال بعض هؤلاء العاملين لحضور دورات تدريبية لزيادة بخبراتهم .

6- مهمة إسناد بعض المسئوليات لبعض العاملين الذين لديهم الاستعداد للعمل .

رابعاً : التكنيكات (الأساليب الفنية التى استخدمت خلال فترة التدخل المهنى)

1- الاستكشاف .

2- التشجيع .

3- التوجيه .

4- التوضيح .

5- البناء .

6- لعب الدور .

خامساً : الأدوات التى استخدمت خلال فترة البرنامج

1- المناقشة الجماعية .

2- الندوة .

3- المحاضرة .

وباستعراض ما سبق يتضح أن برنامج التدخل المهنى الذى أعدته الباحثة حقق الغالبية العظمى من أهدافه فإذا نظرنا إلى المهام التى كلفوا بها الأعضاء لوجدنا أن غالبية الأعضاء قاموا بأدائها بشكل مناسب وإن كان هناك اختلاف فى مستوى أداء مهمة عن الأخرى إلا أنهم أدوا جميع المهام التى كلفوا بها فبعضها جاء بدرجه قوية والبعض جاء بدرجة متوسطة والبعض جاء بدرجة ضعيفة ، أما المهام الخاصة بالباحثة فكانت حريصة كل الحرص على أن تخدم هذه المهام وتساعد الأعضاء على الوصول إلى مستوى مناسب لهم بالنسبة لأدائهم لأعمالهم والرضا عنها وأيضاً حسن العلاقة مع الزملاء والرؤساء ، أما بالنسبة للمهام التى تناقشت فيها الباحثة مع المسئولين قبل القيام بالبرنامج تم إنجازها من خلال جميع المسئولين بالإدارة واتضح ذلك فى متن التقارير السابقة ، واستخدمت الباحثة عدة تقارير ترتبط بنموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة ودارت أغلبها فى البداية استكشاف ثم بناء ثم توضيح ـ توجيه ـ تشجيع ـ لعب الدور وكانت تمارس هذه الأساليب موضحة مع من تمت الممارسة وكيف ولماذا وكان هدفها النهائى هو زيادة وعى المسئولين بإدارة الشباب بما لدى الشباب من إمكانات وخبرات يمكن استثمارها وكذلك بذلت كل الجهد لتوثيق العلاقات ما بين الأعضاء وزملائهم أيضاً بينهم وبين رؤسائهم وكذلك محاولة التخفيف من حدة المشاعر السلبية المرتبطة بعدم الرضا العاملين المؤقتين بأعمالهم .

وانتقلت الباحثة إلى نقطة أخرى وهو هدف من أهداف هذا الاجتماع وهو الاستعداد للحفل الختامى وطرحت على الأعضاء ما هى الآراء الخاصة بكم لهذا اليوم فبدأ الأعضاء يعرضون وجهات نظرهم حول إقامة حفل يدعى

إليه المسئولين وبعض الضيوف يتناول ما قام به الأعضاء بمساعدة الباحثة ويتناول جزء فنى وتوزيع بعض الهدايا على المسئولين الرمزية التى تم شراؤها مما تبقى معهم عند تنفيذ المشروع الجماعى الخاص بخدمة البيئة وهى عبارة عن شهادات تقدير وبعض الهدايا الرمزية البسيطة فأضافت الباحثة أنها سوف تدعم هذا الحفل بجزء مالى حتى يمكنهم تقديم مشروب والتقاط بعض الصور التذكارية وبدأت معهم فى إعداد مشروع الحفل والذى اشتمل على كلمة الافتتاح، القرآن الكريم ، كلمة رئيس الجماعة، كلمة الباحثة، كلمة وكيل الوزارة – ثم بدأ ذلك قيام بعض الأعضاء الذين لديهم موهبة الغناء بغناء أغنيتين بسيطتين، وتم توزيع المشروب، توزيع الهدايا والتقاط الصور التذكارية.

التقرير الثانى عشر

أولاً : البيانات الأولية :

اليـــــوم : الأربعاء .

التـــــاريخ : 2006/1/25 .

مكـان الاجتمـاع : قاعة الصالة المغطاة بدمنهور .

مـدة الاجتمـاع : ساعتان .

عدد الحاضـرين : 12 عضو .

عـدد الغـائبين : لا يوجد .

ثانياً : تقرير الاجتماع :

حضرت الباحثة إلى مكان الاجتماع وهو نفس المكان الذى سوف تقام فيه حفل الختام وهى قاعة كبار الزوار بالصالة المغطاة للاطمئنان على سير العمل فوجدت جميع الأعضاء بالقاعة وقاموا بتزيينها ببعض البالونات وأوراق الكروشيه والورد وجهزوا المكان ومنصة الضيوف فقامت بتحية الأعضاء وشكرتهم على اهتمامهم وحضر ضيوف اللقاء والمدعوين على رأسهم وكيل الوزارة ومدير إدارة الشباب ومدير إدارة الأنشطة وبعض السادة المدعوين وهم الدكتور / محمد عمارة – الدكتور / محمد سويدان – الدكتور / ماهر الملاح مما كان لهم دور خلال برنامج التدخل المهنى فقام العضو (محمد) رئيس الجماعة بالترحيب بهم ووجه الشكر لكل منهم وكل من ساهم معهم خلال فترة العمل الذى بدأة منذ ستة أشهر واختتم حديثة بتوجيه الشكر لجميع زملاؤه وللباحثة على المجهود والمساهمة البناءة التى قامت بها منذ بداية حضورها إلى هذا المكان وحتى اليوم فهى تقدم كل جهد من أجلنا جزاها الله عنا كل الخير ، ثم قرأ العضو (شوكت) القرآن الكريم ثم قام العضو (محمد) بإلقاء كلمته نيابة عن الجماعة وقال فيها أننا بدأنا العمل وكلنا يئس ماذا سيفيد كل هذا ولكن بدأنا وبدأ التغير يحدث شيئاً فشيئاً واختلطنا واقتربنا من الباحثة ، تفاعلت معنا وتفاعلنا معها أعطتنا الفرصة لنعبر عن أنفسنا ، شاركتنا الحوار والنقاش ، فتحت أمامنا أبواب كثيرة

فوجدنا أنفسنا نعمل بكل جد وبدأنا نشعر بدورنا وما يجب علينا عملــه وأن نبدأ بأنفسنا ونقترب من الزملاء ونحاور الرؤســاء ونبتعــد عــن الغيــاب واللامبالاة كان لابد أن نفكر فيما نحن فيه ونناقش وندير ونتحــاور بــشكل يساعدنا على إزالة ما يعرقل أداؤنا لأعمالنا المختلفة فوجدنا الكل معنا يساهم من المسئولين فى المديرية ومن جهد باحثة اتضح فى مساعدتها لنا فى دعوة متخصصين فى مثل هذه الموضوعات التى تشغلنا وهى العمــل ومــشكلاته والرضا عنه ثم شكر الجميع وختم حديثه .

وهنا قامت الباحثة بإلقاء كلمة كانت عبارة عن استحسان لما قام بــه أعضاء الجماعة من مجهود وإنجاز المهام التى كلفوا بها ودخولهم فى دائرة العمل وزيادة روح الولاء والانتماء لديهم وقناعتهم ورضاهم عما يسند إليهم وشكرت فى ذلك الوقت كل من ساهم فى هذا العمل من مسئولين فى مديرية الشباب فى محافظة البحيرة على رأسهم السيد وكيل الوزارة وكــذا وجهــت الشكر للسادة الأساتذة الذين كانت لهم بصمات ودور واضح فى المساهمة ى مساعدة الباحثة على الوصول هى والأعضاء إلى الهدف من برنامج التدخل المهنى ثم وجهت كل الشكر كل عضو باسمه من أعضاء الجماعة لما لمسته منهم من صدق المشاعر وتحمل المسئولية حسن التفكير والإدارة وتتمنى أن تلتقى بهم مرات أخرى فى مناسبات أخرى وتمنت لهم كل التوفيق فى حياتهم العلمية وان يصبحوا أدوات بناء فى هذا المجتمع واختتمت حــديثها بقــول المولى عز وجل ﴿ وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ ثم بدأ وكيل الوزارة فى كلمته ثم شكر الحضور والباحثة والأعضاء أن ما حدث شيء يفوق الخيال فحقاً استشعرنا وجود هؤلاء من خــلال عملهــم الــدائم وحركتهم المستمرة وأعمالهم التى اتضحت أمامنا جميعاً ومن معهم نقدم لهم كل التسهيلات ليكون لهم دورهم المهم وســوف نــسند إلــيهم المــسئوليات المختلفة وسوف يرسلون إلى دورات تدريبية وهنــاك إمكانيــات حــسابية تصرف لهم كما سبق ووعدت فى لقاءات سابقة وما لنا أن نجدهم حريصين على أداء أعمالهم وقال واليوم المديرية تقدم شهادة تقدير وشــهادة اســتثمار

قيمتها عشرة جنيهات كل عضو من أعضاء الجماعة تقديراً لجهوده اسمحوا لى باسم المديرية واسم أعضاء الجماعة أن اقدم هدية تذكارية للسيدة الفاضلة الباحثة التى كان لها الدور الكبير فى هذا العمل وهو كتاب الله واشكر السادة الحضور والمدعوين وأشكر الجماعة وأعضاؤها مرة ثانية وانتهى من حديثه.

وبعد ذلك قام العضو (عادل) والعضوة (أميرة) بغناء أغنية فنية سريعة شارك فيها كل الأعضاء كان عنوانها (متقولش ايه آدتنا مصر) وصفق لهم الجميع وتم اخذ الصور التذكارية وتم توزيع المشروب وأنتهى الحفل.

وبعد انصراف المدعوين، اجتمعت الباحثة مع الأعضاء فوجدت على وجهوهم علامات تدل على تأثرهم بانتهاء اللقاءات فأوضحت لهم الباحثة أنها أمور طبيعية ولكن الأهم أن تكون قد تعلمنا جميعاً شيء يفيدنا على المستوى الشخصى وأنا سعيدة بكم وبمعرفتكم وكلى أمل فى أن ألقاكم وانتم فى أحسن حال ثم قامت الباحثة بتوزيع المقياس الخاص بقياس عدم الرضا الوظيفى كتطبيق بعدى وانتظرت الأعضاء حتى انتهوا منه وشكرتهم كثيراً وانصرفت وودعوها جميعاً إلى الخارج وانصرفت.

ثالثا: تعقيب :

من خلال عرض لبعض التقارير للجماعة التجريبية ليتضح نمو الجماعة على مراحل سواء كان فى تفكيرهم أو أسلوب تعاملهم أو إدراكهم لبعض الأمور أو تحملهم المسئولية تجاه العمل أو تجاه بعضهم البعض فمن خلال المناقشات واللقاءات والاندماج الذى بدأ يظهر أثرة فى سلوكياتهم ووضع حدود واستغلال لموارد المؤسسة والمؤسسات الأخرى وأسلوب الحوار الذى تم كل ذلك يرجع أثره إلى برنامج التدخل المهنى والذى راعت فيه الباحثة بعض الاعتبارات وأهمها التنوية عن مرحلة الإنهاء حتى لا يكون مفاجأ لهم وإكسابهم المهارات التنظيمية وحثهم على الولاء والانتماء للجماعة والمؤسسة .

ثالثاً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

سيتم مناقشة تحليل نتائج الدراسة فى ضوء الآتى :

(أ) مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء النتائج الإحصائية المرتبطة بمقياس عدم الرضا الوظيفى .

(ب) مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء الإطار النظرى للدراسة والقراءات ألنظرية لطريقة خدمة الجماعة والدراسات السابقة .

(ج)مناقشة صحة فروض الدراسة فى ضوء تحليل محتوى التقارير الدورية لاجتماعات الجماعة التجريبية .

ويبدأ الباحث بمناقشة الفروض الفرعية ثم ينتهى بالفرض الرئيسى للدراسة على النحو التالى :

1- مناقشة صحة الفرض الفرعى الأول :-

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعى الأول حيث أشارت نتائج الجدول رقم (5) إلى عدم فروق معنوية فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن نوع العمل وهذا يشير إلى أن كل الجماعتين على نفس المستوى تقريباً فيما يتعلق بهذا البعد .

ويتمشى ذلك ما يجب أن يتوافر فى الجماعتين من تجانس قبل إدخال المتغير المستقل استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة، على الجماعة التجريبية، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل باستخدام نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة على الجماعة التجريبية وجد أن هناك تحسناً ملحوظاً بالنسبة للرضا عن نوع العمل لدى أعضاء هذه الجماعة حيث أشارت نتائج الجدول (8) إلى وجود فروق معنوية دالة إحصائية بين

الجماعتين التجريبية والضابطة فى القياس البعدى بالنسبة لاستخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن نوع العمل، ويرجع ذلك إلى تعرض أعضاء الجماعة لبرنامج مهنى ساعدهم على التخفيف من الثار السلبية التى ترتبط بعدم الرضا عن نوع العمل لدى أعضاء هذه الجماعة وذلك من خلال نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة.

(ب) تتفق نتائج هذه الدراسة مع النتائج التى توصلت إليها (كيرس ـ أليس 1998) والتى أكدت نتائجها على وجود مؤشرات ذات دلالة معنوية عن الرضا عن نوع العمل وعدم الرضا عن مستوى الإشراف بالمنظمات. كما اتفقت أيضاً مع دراسة (عبد الناصف شومان، 2004).

حيث أشارت هذه الدراسة لأهمية ممارسة خدمة الفرد الجماعية فى تنمية المشاركة لدى العمالة المؤقتة كما ساهم أيضاً فى تنمية الاهتمام لدى هذه الفئة ، مما أدى إلى تنمية المسئولية الاجتماعية لدى العمالة المؤقتة، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه (هدى كمال، 1998) فى أن استخدام نموذج التركيز على المهام فى علاج المشكلات الاجتماعية لإثراء الجانب الميدانى فى مجال الصحة وأوضحت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة نموذج التركيز على المهام وتخفيف حدة المشكلات الاجتماعية للمرضى .

(ج) يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية فى بداية التدخل المهنى عن عدم رضا أعضاء الجماعة التجريبية عن العمل الوظيفى ومنه عدم الرضا عن نوع العمل والأجر والعلاقة بالرؤساء والزملاء وتمثل ذلك فى تساؤلات واستفسارات الأعضاء عن مجموعة المهام التى يمكن تكليفهم بها وتمثل أيضاً فى تساؤلات الأعضاء عن معنى المهمة وعلاقتها بالأعمال الموكلة إليهم فى إدارة الشباب، ويوضح ذلك

أن هناك عدم دراية من ناحية أعضاء الجماعة التجريبية بالمهام التى يمكن تكليفهم بها ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل المهنى من قبل الباحثة باستخدام نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة واستخدام مجموعة من الأساليب مثل (الاستكشاف، البناء، التوضيح، التشجيع) مما أدى إلى رضاء بعض من العمالة المؤقتة عن نوع العمل وتحسين العلاقة مع الزملاء والرؤساء داخل العمل.

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية بعدم الرضا عن نوع العمل.

2- مناقشة صحة الفرض الفرعى الثانى ومؤداه :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعى الثانى حيث أشارت نتائج الجدول رقم (9) إلى انه لا يوجد فروق دالة إحصائياً فى القياس القبلى فيما يتعلق بالبعد الخاص بعدم الرضا عن الأجر فى كلا الجماعتين التجريبية والضابطة وهذا يشير إلى أن الجماعتين كانتا على نفس المستوى بالنسبة لهذا البعد وذلك قبل تدخل الباحثة مع أعضاء الجماعة التجريبية بينما أشارت نتائج الجدول رقم (12) إلى أن هناك فروق دالة إحصائية بين القياس القبلى والبعدى لأعضاء الجماعة التجريبية مع مقياس الدراسة بالنسبة لعدم الرضا عن الأجر لصالح الجماعة التجريبية وهذا يؤكد على أن هناك تحسناً قد ظهر على أعضاء هذه الجماعة وهذا يعزى إلى اثر برنامج التدخل المهنى المستخدم .

(ب) وبثبوت صحة الفرض الفرعى الثانى إحصائياً فإنه يمكن القول أن استخدام الباحثة لبرنامج مهنى يشتمل على نموذج التركيز على المهام من منظور خدمة الجماعة أدى إلى تحسن ظروف الرضا عن الأجر، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما جاء بدراسة (جونوس جورج، 1194) وتوصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الدخل ونظم الرعاية للعمالة المؤقتة تتأثر بسوق العمل وسياسة المنظمة.

(ج) يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية فى بداية التدخل المهنى أن هناك بعض الأنماط السلوكية التى تدل على عدم رضا الجماعة التجريبية عن دخلهم المادى ويتمثل ذلك فى عدم اقتناعهم بما يتقاضونه من أجور مقابل الأعمال التى يقومون بها ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل وممارسة أوجه نشاط هذا البرنامج وتطبيق التكنيكات المتعددة كالمحاضرات والمناقشات الجماعية بطرقها المختلفة ولعب الدور والمشاركة فى إعداد وتنفيذ المشروعات الجماعية ، ظهر تحسناً لدى العمالة المؤقتة فيما يرتبط بالبعد الخاص بالرضا عن الأجر ، ويرجع ذلك إلى تنمية بعض الجوانب المعرفية المرتبطة باتجاهاتهم حول الأجور .

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن الأجر .

3- مناقشة صحة الفرض الفرعى الثالث ومؤاده :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعى الثالث حيث أشارت نتائج الجدول رقم (13) إلى انه لا يوجد فروق دالة إحصائياً فى القياس القبلى بين الجماعتين التجريبية والضابطة فى البعد الخاص بعدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء ، وهذا يؤكد على أن الجماعتين متشابهتين إلى حد كبير بالنسبة لهذا البعد وذلك قبل التدخل المهنى للباحثة مع الجماعة التجريبية دون الضابطة ، ولكن بعد تطبيق برنامج التدخل المهنى باستخدام نموذج التركيز على المهام على الجماعة التجريبية وجد تحسناً ملحوظاً لدى أعضاء هذه الجماعة بالنسبة للتعاون مع الرؤساء فى الأنشطة المتعلقة بالعمل حيث أشارت النتائج الخاصة بالجدول رقم (16) إلى وجود فروق معنوية دالة إحصائياً بين القياسات البعدية للجماعة التجريبية والضابطة بالنسبة لبعد العلاقة بالرؤساء لصالح الجماعة التجريبية ، ويرجع ذلك لتعرض أعضاء الجماعة التجريبية لبرنامج مهنى ساعدهم على تنمية قدراتهم على تحمل المسئوليات الخاصة بالعمل مما يؤدى إلى اهتمامهم به بالتالى أدى ذلك إلى تحسين العلاقة بين أعضاء الجماعة التجريبية ورؤساءهم فى العمل .

4- مناقشة صحة الفرض الفرعى الرابع مؤداه :-

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء .

(أ) أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الفرعى الرابع حيث أشارت نتائج الجدول رقم (17) إلى أنه لا يوجد فروق معنوية دالة إحصائياً بين أعضاء الجماعة التجريبية والجماعة الضابطة فى القياس القبلى بالنسبة لعدم الرضا عن العلاقة بالزملاء ، بينما أشارت نتائج الجدول رقم (20) إلى أن هناك فروق دالة إحصائياً بين الجماعتين التجريبية

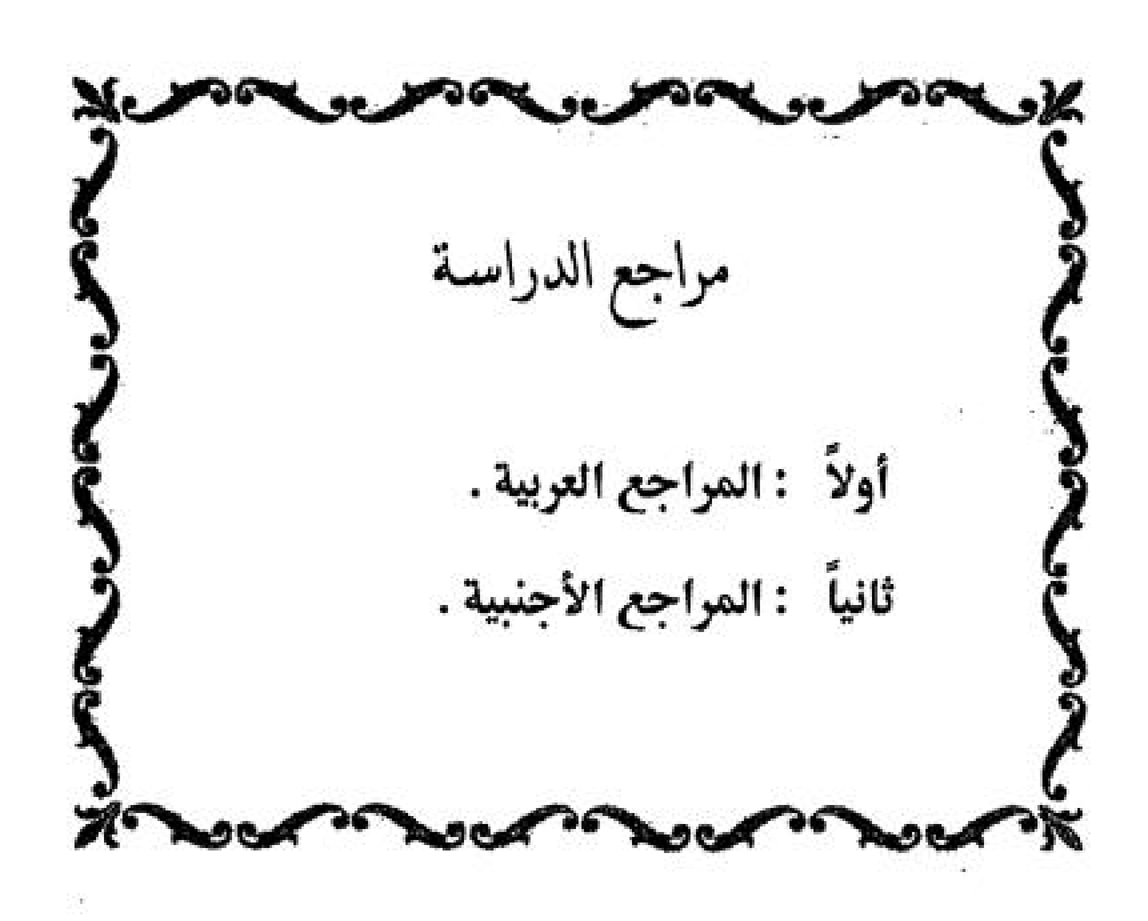
والضابطة فى القياس البعدى على مقياس الدراسة لـصالح الجماعـة التجريبية ويرجع ذلك إلى التدخل المهنى مع أعضاء هذه الجماعة مما أدى إلى تحسن العلاقات ما بين الزملاء .

(ب) وبثبوت صحة الفرض الفرعى الرابع إحصائياً فإنه يمكن القول بـأن استخدام الأخصائى لبرنامج مهنى يرتكز على مجموعة من المهام التى كلفت بها الأعضاء قد أدت إلى الرضا عن ما آلـت إليـه مـستويات العلاقات فيما بينهم ، وهو ما أكدته (دراسة حسام الغلبان، 2003) إلى أن فئة العمالة المؤقتة تواجهها العديد من المشكلات ومن بينها عـدم الرضا عن العلاقة بالزملاء حيث أوصت هذه الدراسة إلى ضـرورة الاهتمام بتنمية الاتجاهات الإيجابية فيما بـين العـاملين - وخاصـة العمالة المؤقتة بالمنظمات الاجتماعية .

(ج)يتضح من خلال تحليل محتوى التقارير الدورية فى بداية التدخل المهنى أن هناك بعض الأنماط السلوكية التى تدل على ضعف العلاقات ما بـين أعضاء الجماعة التجريبية ، وتمثل ذلك فى عدم قدرة الأعـضاء علـى احترامهم وعدم التزامهم أثناء المناقشات التى كانت تدور أثناء برنـامج التدخل المهنى، كما كان هناك عدم التزام بتحمل مسئوليات الأعمال التى يشترك الأعضاء فى القيام بها ، كما اتضح أيضاً ضعف الإقبـال علـى مشاركتهم فى إعداد مشروعات خطة العمل الخاصة بمراكـز الـشباب، ولكن بعدم تطبيق برنامج التدخل المهنى وممارسة أوجه نشاط برنـامج وتطبيق التكنيكات المتعددة مـن معـسكرات عمـل والمـشاركة فـى مشروعات بيئية والمشاركة فى التخطيط للبرامج ، وقد تم ذلك من خلال تدريب الأعضاء على تحمل بعض المهام والمسئوليات وكـذلك القـدرة على التفاعل الإيجابى مع الآخرين.

وبمناقشة وتحليل النتائج السابقة يمكن القول بأنه توجـد علاقـة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعـة والتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعدم الرضا عن العلاقة مع الزملاء .

ومن خلال ثبوت صحة الفروض الفرعية السابقة ثبتت صحة الفرض الرئيسى وبالتالى يمكن القول أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحـصائية بـين استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة والتخفيف من الآثـار السلبية المرتبطة بعدم الرضا الوظيفى لدى العمالة المؤقتة ".



مراجع الدراسة

أولاً : المراجع العربية .

ثانياً : المراجع الأجنبية .

أولاً : المراجع العربية

القرآن الكريم:

- سورة الإسراء .
- سورة الملك .
- سورة الكهف .
- سورة الزمر .
- سورة البقرة .
- سورة الاحزاب .

(أ) الكتب العربية :

1- إبراهيم بسيونى : إدارة وتنمية الموارد البشرية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1997 .

2- ابن القيم الجوزية : مدارج السالكين : تحقيق جامع رضوان ، القاهرة ، المكتب الثقافى ، المجلد الأول ، 2001.

3- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : تنمية المجتمعات الريفية ومجهود الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1982 .

4- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية ، القاهرة ، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1991 .

5- إبراهيم بيومى مرعى ، عدلى سليمان : خدمة الجماعة وعملياتها المهنية والتطبيقية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 1989 .

6- إبراهيم عوض : الأبعاد الديموجرافية والاقتصادية والاجتماعية لسوق العمل فى مصر وتوقعات العرض من قوة العمل حتى عام 2007 ، بحث منشور بكتاب مجلة العمل ، 2002 .

7- إبراهيم محمود عبد الراضى : حلول إسلامية فعالة لمشكلة البطالة ، المكتب الجامعى الحديث ، 2005 .

8- احلام الدمرداس : تنمية اتجاهات الشباب الجامعى نحو العمل فى المشروعات الإنتاجية الصغيرة ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، أكتوبر ، 2000.

9- أحمد حسين عبد الرازق ، عماد حمدى داود : الشباب والتعليم من منظور الخدمة الاجتماعية ، مطبعة البحيرة ، 2005.

10- أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1985 .

11- ____________ : إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقى ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1985 .

12- أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعى ، القاهرة ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، 1981 .

13- ابن منظور : لسان العرب ، ج1 ، بيروت ، دار صادر ، 1992 .

14- أسعد رزق : موسوعة علم النفس ، بيروت ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 1977 .

15- أمين فؤاد ، على حلوة : دراسات فى السلوك الإنسانى فى التنظيم ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1988 .

16- جلال عبد الفتاح : حاجات الشباب المصرى فى ماهر أبو المعاطى وآخرون ، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب ، القاهرة ، السوق الريادى ، بجامعة حلوان ، 1999 .

17- حامد عبد السلام زهران : علم النفس الاجتماعى ، ط6 ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2003 .

18- حامد احمد بدر : السلوك التنظيمى ، الكويت ، دار القلم ، 1982 .

19- حسين شحاته : النظام الاقتصادى العالمى وإتفاقية الجات ، طنطا ، دار البشير للثقافة والعلوم ، ط1 ، 1998.

20- راضب الأصفهانى : الزريعة لمكارم الشريعة، دار الصحوة، بالقاهرة.

21- رمزى ذكى : الاقتصاد السياسى للبطالة، عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، 1997.

22- شوقى دنيا: الإسلام والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربى، القاهرة، 1979.

23- عبد الحليم رضا عبد العال : البحث فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر، 1992.

24- عبد الخالق محمد عفيفى : الأسرة والطفولة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، 1998.

25- عبد الغفار حنفى : السلوك التنظيمى وإدارة الأفراد ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1993 .

26- عبد المحى محمود صالح : الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، 1997 .

27- عبد المنعم عبد الحى : علم الاجتماع الصناعى ، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1992 .

28- على ليله : الشباب العربى: تأملات فى ظواهر الحياء الدينى والعنف، القاهرة، دار المعارف، 1993.

29- عويد المشعان: دراسات فى الفروق بين الجنسين فى الرضا المهنى، الكويت ، دار العلم، بدون.

30- فؤاد الشيخ سالم وآخرون : المفاهيم الإدارية الحديثة ط2 ، عمان، مطبعة الصفوة ، 1994 .

31- ماجدة كمال علام: طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث ، 1990 .

32- محمد أبو زهرة : محاضرات فى المجتمع الإسلامى، القاهرة، مطبعة الشرق العربى ، 1990.

33- ماهر أبو المعاطى : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، معالجة علمية من منظور الممارسة العامة ، القاهرة ،مكتبة زهراء الشرق ، 2003 .

34- محمد بن جميل زينو : العقيد الإسلامية من الكتاب والسنة الصحيحة ، مكة المكرمة ، مطابع المجموعة الإعلامية ، 1997.

35- محمد سلامة غبارى، أميرة منصور: المدخل إلى علاج المشكلات العمالية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، 1991.

36- محمد سيد فهمى ، نورهان منير حسن : الرعاية الاجتماعية للمسنين، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، 2002.

37- محمد سيد فهمى : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، ح2 ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 2002 .

38- محمد شفيق : التنمية الاجتماعية الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، 1990 .

39- محمد عبد الله عبد الرحيم : السلوك الإنسانى فى المنظمات ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1994 .

40- محمد عاطف غيث وآخرون : قضايا الشباب والطفولة فى المجتمع المصرى ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، بدون.

41- محمد قاسم المريوتى : السلوك التنظيمى، دراسة للسلوك الفردى والجماعى فى المنظمات الإدارية، عمان، دار المستقبل للنشر والتوزيع ، 1989.

42- محمد محمد إبراهيم: إدارة الأفراد، رؤية من البيئة المصرية، القاهرة، دار النهضة العربية، 1987.

43- محمد مصطفى أحمد: تطبيقات فى مجالات الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، 1990.

44- مصطفى مصطفى كامل : إدارة الموارد البشرية، القاهرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، 1994.

45- مصطفى نجيب شاويش : إدارة الأفراد، بيروت، دار الشرق للنشر والتوزيع، 1990.

46- منظمة العمل العربية (مكتب العمل العربي) العولمة وأثارها الاجتماعية، الأقصر، مارس 1998.

47- نصر خليل عمران وآخرون : مشكلات وقت الفراغ عند الشباب، الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب ، القاهرة، 1998.

48- نصيف فهمى منقريوس : النماذج والنظريات العلمية وتطبيقاتها فى طريقة خدمة الجماعة، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2003.

49- نصيف فهمى منقريوس: ديناميات العمل مع الجماعات ، سلسلة الجماعات الإنسانية والتنمية البشرية، كتاب رقم 12، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2004.

50- نظيمة احمد سرحان: الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالى وحماية البيئة، القاهرة، المركز الريادى للنشر والتوزيع، 2004.

(ب) المؤتمرات والبحوث العلمية :

1- حسنى إبراهيم الرباط: الأساليب التخطيطية لمواجهة مشكلة البطالة، المؤتمر العلمى السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2003.

2- رأفت جلال: محددات الرضا الوظيفى لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى مجال تنمية المجتمعات المحلية، المؤتمر

العلمى الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1991 .

3- زينب حسين أبو العلا : نحو نموذج حديث للعلاج فى خدمة الفرد بالعلاج بالتركيز على المهام واجبة التنفيذ، المؤتمر العلمى الثانى، كلية الخدمة الاجتماعية بالقاهرة، فرع الفيوم، 1989.

4- عبد الناصف يوسف شومان : فعالية خدمة الفرد الاجتماعية فى تنمية المسئولية الاجتماعية كأحد واجبات المواطنة لدى العمالة المؤقتة، المؤتمر العلمى الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، 2004.

5- محمد شريف صقر : دراسة لاختبار فعالية نموذج التركيز على المهام فى خدمة الفرد عند التعامل مع المشكلات الأسرية، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة المنيا، مج11، 1993.

6- محمد سيد فهمى : استخدام نموذج التركيز على المهام فى تهيئة الجانحات للتوافق مع البيئة بعد الأفراد عنهن، المؤتمر العلمى الثانى ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 1995 .

7- نورهان منير حسن : استخدام نموذج التركيز على المهام فى خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للمكفوفين، المؤتمر العلمى الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2001.

8- عبد المنعم عبد الحى: الرضا عن مجتمع المصنع وظاهرة الغياب عند عمال الصناعة ، ودراسة ميدانية على عمال شركة مصر

للغزل بالمحلة الكبرى، بحث منشور، كلية التربية، جامعة طنطا ، 1984.

9- عبير شعبان : الطلب على العمل وظاهرة البطالة فى مصر، دراسة تحليلية فى الفترة من 1981 – 1985 ، بحث منشور، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية ، 2000 .

10- عرفات زيدان : الدافعية للإنجاز فى العمل وتصور مقترح لدور طريقة خدمة الفرد فى زيادتها، بحث منشور، المؤتمر العلمى الثالث ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2000 .

11- على عباس : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية العمل الحر لدى الشباب الجامعى، دراسات فى الخدمة الاجتماعية، مجلة علمية تصدرها كلية الخدمة الاجتماعية، 1999.

12- عدلى على طاحون : دراسة لدرجة رضا السكان المحليين عن العمل والمجتمع المحلى، بحث منشور، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومى، 1998.

13- فوزى محمد الهادى: الإنهاء فى الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد، بحث منشور، المؤتمر العلمى الرابع ،كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2001 .

14- محمد سليمان البندارى، عدنان الشيخ يوسف : طبيعة العلاقات الشخصية بين المديرين والمعلمين وعلاقتها مع الرضا الوظيفى لمعلمى المرحلة الثانوية فى سلطنة عمان والأردن ، بحث منشور ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، جامعة البحرين ، 2002 .

(د) الرسائل العلمية :

1- إسماعيل مصطفى سالم : فعالية نموذج التركيز على المهام فى تحقيق التوافق الاجتماعى لمدمنى العقاقير المخدرة، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، 1992 .

2- حسام محمد الغلبان : دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفى بين العمالة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعى لهم ، وقصور مقترح من منظور خدمة الفرد لمواجهتها ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2003 .

3- مصطفى محمد أحمد الفقى : التدخل المهنى لطريقة خدمة الفرد من المنظور الإسلامى فى تحقيق التوافق الشخصى والاجتماعى للمسنين ، كلية التربية، جامعة الأزهر، 2006.

4- هدى احمد كمال : استخدام نموذج التركيز على المهام مع جماعات الشباب وتحقيق أهداف التنمية البيئية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان، 1998.

ثانيا : المراجع الأجنبية

1- Bartkauiah . Julia ; Trends toward part time employment , Ethical Issues , Journal of Business ethics , vol (12) , 1993 .

2- Gocrhis .A. claude ; Effects of Employment history fory on labor market , ph. D , diss , abst , univ., of urbane Champaign , 1997 .

3- Carpenter Margaret ; Job and well-being for social workers , ph. D , diss , abst , sumans college , school of social work , 1996 .

4- Charles , Graven & Bret .A. srabuny ; Interpersonal practice in social work , prentice- Hall , N.Y , 1984 .

5- Charles Graven ; practice with task-centered Groups In: A.E. fortune , task-centered practice with families and Groups , N.Y , spring publishing co., 1985 .

6- David Kannirstein ; the Relation Between sex and job satisfaction , Ph .D diss, abst, 1991 .

7- Gones , George; A Sociology of the temporary employment Relationship, PH.D, diss , abst , unir of New Jersey , 1994 .

8- Kersy , Alice ; job-satisfaction , diss satisfaction and career , Commitment among community

based youth development , PH. D, diss , abst , Florida university , 1998 .

9- Keon & McDonald ; job satisfaction and life satisfaction, an empirical evaluation , N.Y , prentice - Hall , 1982 .

10- Longman ; Active study dictionary , London , Longman Group , L.T.D , 1983 .

11- Laura Eistine ; Brief Task-centered practice , En : Encyclopedia of social work , V.S.A , N.A.S.W, Inc, 1995 .

12- Laura Epstien ; Helping people , the task-centered approach , Colombia univ , 1988 .

13- Malcolm payne ; team work in multi professional care , N.Y , palgrare , 2000 .

14- Malcolm payne ; Modern social work theory , Mac-millan education , London , 1997 .

15- Pat yong ; Mastering social welfare , 4th ed London , Mac- millam press, Lt . D , 2000 .

16- Pawlok - Edward , J. Bay syne ; Executive perspectives on adoloscent development , developmental psychology , vol (18) , 1993 .

17- Pollo, David., et. al ; Change in groups , the hand Book , of social work direct practice ,U.V.S.A, sage publication , Inc , 2000 .

18- Poel Mark ; Task-centered work in Adams Robart et-al social work issues palgrave , 2002 .

19- Rogers . J. Kansas ; Experience and structure of alienation in temporary employment , Journal article , California university ,U.V.S.A, 1995 .

20- Steinberg - Lawrence , et-al ; Effects of working on adolescent development , development psychology, vol (18), 1982 .

21- William J. Reid ; task-centered systems , N.Y, Colombia university press, 1978 .

22- Webster ; Ninthe New collegiate Dictionary , a Merrian Webster Inc . publishers ,U.V.S.A , 1984 .

23- Walman. B ; Dictionary of Behavioral science , London , Macmillan press, 1973 .

24- William J. Reid ; task-centered approach , In: Encyclopedia of social work ,U.V.S.A , N.A.S.W , Inc , 1987 .

25- William J. Reid & shyne Ann ; Brief and extended casework, N.Y , 1989 .

26- William J. Reid & Loura Spstein ; task-centered casework , columbia university press, N .Y , 1972 .

27- Woymer , Weston ; A study of work autonomy and job sates faction of social workers in Georgia atlanta univ , PH.D , diss , abst , 1995 .

المحتويات



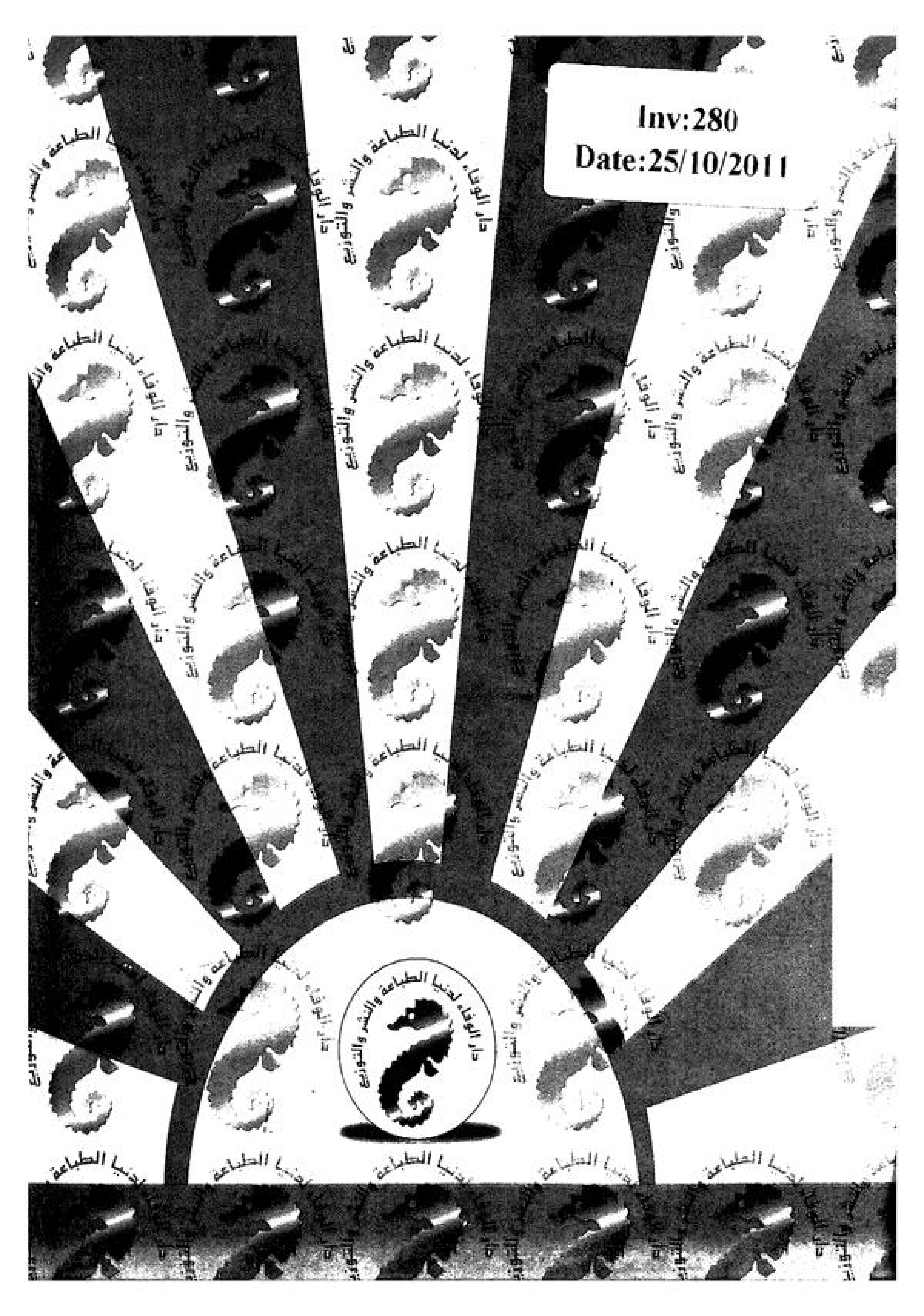
رقم الإيداع : 2010/14746

الترقيم الدولى : 6-813-327-977-978

مع تحيات

دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر

تليفاكس: 5274438 - الإسكندرية


دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع


دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع

